

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17


TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <b>Adriana Rojas Rodríguez</b> Gerente Grupo de Servicios Administrativos  <small>Lina Isabel Cifuentes Reyes</small> <small>Firmado digitalmente por Lina Isabel Cifuentes Reyes</small> <small>Fecha: 2022.06.10 16:04:57 -05'00'</small> <b>Lina Isabel Cifuentes Reyes</b> Oficial de Cumplimiento SARLAFT	 <b>Andrea Carolina Alvarez Casadiego</b> Jefe Oficina Asesora Jurídica	 <b>Juan Guillermo Ortiz Juliao</b> Subgerente Administrativo
<b>REVISIÓN METODOLÓGICA</b>		
 <b>Argemiro Unibio Avila</b> Gerente Grupo Desarrollo Organizacional		

CPGA

CONTROL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
01	2022-06-17	Traslado del documento por creación del proceso Relacionamiento con el ciudadano, generando nuevo código, versión y fecha de vigencia, por lo anterior, se modifica el código P-AD-01 versión 01 con ultima vigencia de 16 de noviembre de 2021 a P-RC-01 versión 01.  Así mismo, se realiza la modificación del procedimiento respecto a:  a) Numeral 5.2 Recepción, radicación tipificación y asignación de las PQRDSF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan ajustes de redacción en las condiciones relacionadas con la recepción, radicación y tipificación de las PQRDSF,</li> <li>• Se modifica la asignación de las denuncias por presuntos actos de Soborno, Delitos</li> </ul>	Gerente Grupo de Servicios Administrativos


 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>	<b>SOLICITADO POR</b>
		<p>Fuente de Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo para ser asignadas al Oficial de Cumplimiento Antisoborno u Oficial de Cumplimiento SARLAFT, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica la condición relacionada con el reporte de riesgos y los responsables de realizarlo</li> </ul> <p>b) Numeral 6. Desarrollo de actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el Ítem 6.1 - Actividad N°1: Se incluyen las denuncias por presunto acto de soborno, conflictos de interés, fraude/corrupción, delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo u otros.</li> <li>• En el Ítem 6.2, se eliminan las actividades relacionadas con las instancias a las que se les informa las denuncias y el reporte de riesgos, dado que ya se encuentran incluidas en las condiciones generales del procedimiento</li> </ul>	

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

## INDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>CONDICIONES GENERALES .....</b>	<b>9</b>
5.1	<b>CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>9</b>
5.2	<b>RECEPCIÓN, RADICACIÓN TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS PQRDSF. ....</b>	<b>10</b>
5.3	<b>TRÁMITE DE LAS PQRDSF .....</b>	<b>11</b>
5.4	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRDSF .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>DESARROLLO DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>12</b>
6.1	<b>RADICACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN Y TRÁMITE DE PQRDSF .....</b>	<b>12</b>
6.2	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRDSF .....</b>	<b>14</b>

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

## 1 OBJETIVO


Establecer las actividades para realizar la recepción, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones (PQRDSF) que sean presentadas a ENTerritorio por los diferentes ciudadanos. Así mismo, establecer los responsables de gestionarlas para dar cumplimiento a la normatividad vigente aplicada al tratamiento de las PQRDSF.

## 2 ALCANCE

Inicia con la recepción, radicación, tipificación, asignación y trámite de los derechos de petición (PQRDSF) y termina con su seguimiento, control y archivo, previa asociación de la respuesta en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

## 3 NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 23.
- Ley 5 de 1992 Art. 258 Solicitudes provenientes del Congreso de la República.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Ley 2052 del 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 2623 de 2009, artículo 12, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto 019 de 2012, artículos 12,13 y 14, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Decreto 2482 de 2012, “Por el cual se establecen lineamientos generales para la integración de la planeación y de la gestión”
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto 1377 de 2013, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 1074 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector

	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

Comercio, Industria y Turismo."

- Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector de presidencia de la república".
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 1759 de 2016, "Por el cual se modifica el artículo 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo".
- Resolución 276 de 2019, "Por la cual se determinan los grupos de trabajo de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio y se establecen sus funciones"
- Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, "por medio de la cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, artículo 3".
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio Título V referente a "Protección de datos personales".
- Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera, Parte I, Título IV, capítulo IV referente a "Instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo – SARLAFT".
- Manual de RITA.
- ISO 37001:2016. Sistema de Gestión Antisoborno
- Resolución 74 de 2021 Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio.
- P-DO-03 Procedimiento de Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales.

#### 4 DEFINICIONES


**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular, para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, el cual se entiende otorgado por el aviso de privacidad de la Entidad.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos que sea objeto de tratamiento o consulta.

**Centro de Atención al Ciudadano – CAC:** Oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

**Ciudadano:** Persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

**Comunicaciones Oficiales:** Son las recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado. Las comunicaciones oficiales recibidas se clasifican en PQRDSF o Correspondencia General.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

**Consulta:** Mecanismo por medio del cual los titulares o quienes lo representan pueden solicitar información, opinión o concepto sobre temas de competencia de la entidad o consultar información personal que repose en cualquier base de datos de ENTerritorio, sea del sector público o privado.

**CRM:** Sistema de Información y gestión para el relacionamiento con los clientes.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Datos sensibles:** Datos que afectan la intimidad, la esfera privada del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

**Denuncia o reporte:** Es la puesta en conocimiento ante la Entidad o autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

**Denuncia por Conflicto de Intereses:** Situaciones en las cuales un empleado privilegia un interés particular, que genera un sesgo en su neutralidad y objetividad en una acción o decisión.

**Denuncia por Fraude (Corrupción):** Denunciar situaciones o actos relacionados con apropiación de bienes de la Entidad de forma indebida, donde esté implicado un empleado o un tercero ajeno a la Entidad o ambos.

**Denuncia por Lavado de Activos/Financiación del Terrorismo:** Puesta de conocimiento de cualquier situación, hecho o conducta relacionada con LA/FT o sus delitos fuente.


**Denuncia por Soborno:** Denunciar situaciones o conductas que implican la oferta, promesa, entrega o aceptación de una ventaja indebida de cualquier valor como incentivo para que un empleado actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de sus obligaciones.

**Denuncia otros:** Denunciar situaciones diferentes a las anteriores, que pueden estar relacionadas, por ejemplo, con acoso laboral, violación o incumplimiento de políticas de la Entidad o del Código de Ética, entre otros.

**Derecho de petición:** Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante ENTerritorio implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Derechos de petición análogos:** Son aquellos presentados por más de diez (10) peticionarios, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición podrán ser atendidos por ENTerritorio mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en el Sitio web de ENTerritorio y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

**Derecho de petición de información:** Es aquel derecho de petición presentado con el fin de realizar a una averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la misión, naturaleza y fines de la Entidad, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

documentos que reposen en los archivos de la entidad, ciñéndose para estos efectos a los respectivos presupuestos de ley, en materia de reserva de documentos.

**Derecho de petición de interés general:** Es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés que afecta a una comunidad.

**Derecho de petición de interés particular:** Es aquel derecho de petición presentado con el fin de elevar una solicitud sobre un tema de interés que afecta a un particular.

**Fraude Interno (Corrupción):** Actos que tienen como resultado defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas de gobierno corporativo vigentes en los que se encuentra implicado, al menos, un empleado o tercero contratado para ejecutar procesos y/o servicios a nombre de la Entidad.

**Fraude Externo:** Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de esta o incumplir normas o leyes, en los que se encuentra implicado un tercero ajeno a la Entidad.

**Información:** “Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen”.<sup>1</sup>

**Información pública:** “Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal”.<sup>1</sup>

**Información pública clasificada:** “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley”.<sup>1</sup>

**Información pública reservada:** “Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley”.<sup>1</sup>


**Oficial de Cumplimiento Antisoborno:** Persona que presta sus servicios a la Entidad en calidad de servidor, quien ha sido designado por la Alta Gerencia, responsable de mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Antisoborno en alineación con los requisitos de la ISO 37001:2016 y buenas prácticas internacionales y de proporcionar asesoría y orientación sobre el Sistema de Gestión Antisoborno y cualquier asunto relacionado con la prevención del soborno.

**Oficial de Cumplimiento SARLAFT:** Persona que presta sus servicios a la entidad en calidad de servidor, designado por la Junta Directiva, responsable de verificar el adecuado cumplimiento de los procedimientos diseñados y puestos en marcha por parte de la entidad para el control del riesgo LA/FT de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del art. 102 del Estatuto Orgánico del Sistema

<sup>1</sup> Congreso de Colombia. (6 de marzo de 2014). Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. Art. 6.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>



	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

Financiero.

**Oficial de Transparencia:** Persona que presta sus servicios a la entidad, con cualquier naturaleza de vínculo y de cualquier cargo, elegido por decisión autónoma del Ministro, Director o Gerente de la Entidad, para ser el enlace con la Secretaría de Transparencia y colaborar para que RITA se implemente en la respectiva entidad.

**Operador Postal:** Empresa especializada en las actividades logísticas que hacen parte del tratamiento postal (comunicaciones oficiales de entrada y de salida) de la Entidad.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la Entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamación administrativa:** Consiste en el simple reclamo escrito del servidor público o trabajador sobre el derecho que pretenda, y se agota cuando se haya decidido o cuando transcurrido un mes desde su presentación no ha sido resuelta.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, la falta de atención de una solicitud.


**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**RITA:** Red Interadministrativa de Transparencia y Anticorrupción.

**Sistema de Gestión Documental - SGD:** Es la herramienta informática adoptada por ENTerritorio para gestionar electrónicamente la organización, producción, trámite, almacenamiento digital, control, seguimiento y la recuperación de documentos, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**Soborno:** Oferta, promesa, entrega, aceptación o solicitud de una ventaja indebida de cualquier valor (que puede ser de naturaleza financiera o no financiera), directa o indirectamente, e independientemente de su ubicación, en violación de la ley aplicable, como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar en relación con el desempeño de las obligaciones de esa persona.



	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

## 5 CONDICIONES GENERALES

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a ENTerritorio, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.<sup>2</sup>

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la Entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Así mismo cualquier persona (interna o externa) podrá denunciar o reportar bajo el principio de buena fe o con base en una sospecha razonable, la intención o cualquier presunta violación o debilidad en el sistema de gestión antisoborno o código de ética o delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo y presuntos hechos de fraude y corrupción. Estos reportes pueden ser anónimos o pueden llevar datos de quien reporta y las pruebas que estime conveniente aportar.

### 5.1 CANALES DE ATENCIÓN

Los canales dispuestos por ENTerritorio para fortalecer la relación Estado - Ciudadano son:


- **Presencial.** En el Centro de Atención al Ciudadano – CAC se recibirán las solicitudes escritas y las verbales con el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
- **Telefónico.** A través de la línea transparente 018000914502 y la línea telefónica 5940407.
- **Virtual.** Se tienen dispuesto los siguientes accesos:
- En el sitio web de la Entidad en la sección “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, en el enlace “Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones”.
- **Correos electrónicos:** [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) y [radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co).
- **Redes sociales:** Facebook: @ENTerritorio; Twitter: @ENTerritorioCo; YouTube: @ENTerritorioCo; Instagram: @enterritorioco.
- **Sistema de Información – CRM** de gestión para el relacionamiento con los clientes.

A través de los canales mencionados los funcionarios, colaboradores y ciudadanía en general pueden presentar PQRDSF.

Las PQRDSF que lleguen a través de redes sociales el Grupo de comunicaciones debe enviarlas al correo [quejasyreclamos@enterritorio.gov.co](mailto:quejasyreclamos@enterritorio.gov.co) para su radicación en el SGD

El horario de radicación de PQRDSF en los canales presencial y telefónico es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. El formulario web y el sistema CRM de registro de PQRDSF

<sup>2</sup> Congreso de Colombia. (30 de junio de 2015). Ley 1755 de 2015. Por la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	<b>2022-06-17</b>

funcionará las 24 horas del día, los 7 días de la semana y quedará radicado en línea; no obstante, el término para su atención empezará a contarse a partir del día hábil siguiente. Los correos electrónicos de radicación y las redes sociales estarán disponibles las 24 horas del día, pero su radicación se realizará únicamente durante el horario de radicación.

## 5.2 RECEPCIÓN, RADICACIÓN TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS PQRDSF.

Todas las comunicaciones oficiales que se recepcionen, radiquen y tipifiquen en la Entidad por cualquier canal institucional dispuesto para tal efecto, se les aplicará lo dispuesto en el numeral 5.1 del P-DO-03 “Procedimiento de Gestión y Tramite de Comunicaciones Oficiales” en el Sistema de Gestión Documental vigente.

La tipificación de las PQRDSF se realizará acorde con las definiciones contempladas el artículo 3° de la Resolución No. 74 de 2021 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en ENTerritorio”.

Las PQRDSF se asignarán a la dependencia competente para su gestión, atendiendo lo impartido en el artículo 8° de la Resolución No. 74 de 2021. Cuando una PQRDSF contenga más de una solicitud y la gestión corresponda a diferentes dependencias dentro de la Entidad, ésta será asignada a la dependencia que tenga más puntos por resolver, quien a su vez se encargará por medio de correo electrónico de solicitar respuesta a los otros grupos de trabajo involucrados según sus competencias, para finalmente consolidar toda la información y generar la respuesta en el SGD vigente, dentro de los términos de Ley.

Si se trata de una Denuncia por presuntos actos de Soborno o Delitos Fuente de Lavado de Activos o Financiación del Terrorismo, se realizará la **asignación** respectiva por el sistema SGD a:


- Oficial de Cumplimiento Antisoborno designado por la Gerencia General
- Oficial de Cumplimiento SARLAFT designado por la Junta Directiva

Si se trata de una Denuncia por presuntos actos relacionados con conflicto de interés, fraude, corrupción u otros, se **asignará** por el sistema SGD al:

- Superior Jerárquico o al responsable de la dependencia denunciada o reportada.

Así mismo, la denuncia por presuntos actos de soborno, delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo, conflicto de interés, fraude, corrupción u otros se **informará** por el SGD al:

- Oficial de Transparencia designado por la Gerencia General para que determine la pertinencia de reportar ante RITA, atendiendo las instrucciones emitidas en el respectivo manual e identifique si se cumplen las condiciones de formulación de denuncia o queja a otra autoridad.
- Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, para que dentro de sus funciones centralice y monitoree todos los actos de fraude y corrupción que sean denunciados, presente un informe semestral al Comité de Gestión y Desempeño según el Código de Ética y reporte a las autoridades competentes.
- Gerente del Grupo de Control Interno Disciplinario, para su respectivo análisis con el objeto de identificar si hay lugar a hacer apertura o no un trámite disciplinario.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

Sin perjuicio de la asignación anterior, el Oficial de Cumplimiento SARLAFT, el Oficial de Cumplimiento Antisoborno o el Superior Jerárquico o responsable de la dependencia denunciada o reportada, según corresponda, efectuará un reporte de riesgo a la Gerencia de Planeación y Gestión de Riesgos, encargado de la gestión del riesgo de corrupción y fraude para que se adopten medidas en la matriz de riesgo operativo y se asegure el respectivo reporte de evento de riesgo materializado, siguiendo lo establecido en laG-RI-03 Guía para el Diligenciamiento del Registro de Eventos de Riesgo Operacional

Las anteriores dependencias tienen a su cargo guardar reserva respecto de la información recibida y cuentan con la facultad de solicitar datos adicionales a los responsables de la administración de información para ejercer en debida forma la gestión de riesgos.

Si un Grupo de la Entidad identifica que se le asignó una PQRDSF que no sea de su competencia, deberá devolverla al Grupo de Servicios Administrativos a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, para que previo análisis, se proceda con la respectiva reasignación; lo anterior teniendo en cuenta que los términos de respuesta no se interrumpen por esta situación.

Las peticiones provenientes de autoridades jurisdiccionales, Ministerio Público y Organismos de Control deberán asignarse a la Oficina Asesora Jurídica según lo establecido en el “*P-JU-06 Atención Solicitudes de Autoridades Jurisdiccionales, Ministerio Público, particulares y Organismos de Control*”.

### 5.3 TRÁMITE DE LAS PQRDSF

La responsabilidad del trámite y de la calidad de la respuesta de las PQRDSF es de la dependencia competente al cual le fue asignada.


Los términos de respuesta estipulados en la Ley son de estricto cumplimiento, so pena de sanciones al responsable del trámite; dichos términos se encuentran parametrizados en el SGD vigente acorde con la normatividad vigente.

La respuesta a las PQRDSF deberá gestionarse en la plantilla de comunicación externa F-DO-01 que se encuentra disponible en el ícono “Plantillas” del SIG vigente y en el repositorio documental de la Entidad. Luego de ser gestionada, firmada y digitalizada deberá ser asociada a la PQRDSF (radicado de ingreso) para que el SGD vigente actualice la estadística utilizada para los reportes de indicadores, y se archive el radicado de entrada.

Si la respuesta al peticionario debe remitirse por correo electrónico, el responsable del trámite deberá solicitar al correo [notificaciones@enterritorio.gov.co](mailto:notificaciones@enterritorio.gov.co) su envío a través del servicio CERTIMAIL, indicando la dirección electrónica del destinatario y así obtener certificación de entrega por parte del operador postal.

Si la respuesta al peticionario debe remitirse en forma excepcional de manera física, el responsable del trámite deberá entregarla al operador postal en el Centro de Atención al Ciudadano, para realizar el envío físico acorde a la instrucción del remitente.

El Trámite de la PQRDSF únicamente se entenderá terminada con el envío de la respuesta al peticionario y la verificación de la Certificación o Prueba de Entrega, según el caso; la cual será cargada en la pestaña “Documentos” del radicado de salida (respuesta) asociado al documento de entrada.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

#### 5.4 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRDSF

El SGD vigente envía de manera automática correos electrónicos de notificación de asignación de documentos a los colaboradores para su trámite, informando si el radicado asignado hace referencia a una PQRDSF. Es válido aclarar que los usuarios que tienen rol de jefe en el SGD tienen bloqueadas dichas notificaciones.

Todos los colaboradores de Enterritorio que tienen usuario activo del SGD vigente, deben revisar a diario dicho aplicativo para verificar si tienen documentos asignados. Tan pronto el usuario ingrese al SGD, lo primero que se activa automáticamente es un informe de tipo semáforo que le muestra al usuario las PQRDSF pendientes de gestión en su bandeja de entrada.

Adicionalmente el Grupo de Servicios Administrativos enviará semanalmente el informe de seguimiento “Nuestro Semáforo PQRDSF” en el cual se indica a los usuarios responsables de trámite, con copia a sus respectivos jefes, las PQRDSF que no presentan evidencia de respuesta en el SGD y que se encuentran vencidas, de acuerdo con los términos de Ley, así como las que tienen fecha de vencimiento durante el transcurso de la semana del informe.

El Grupo de Servicios Administrativos reportará mensualmente el Indicador de Oportunidad en la atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante el Sistema Integrado de Gestión – SIG soportado en la base de datos centralizada y clasificada la cual es descargada del SGD vigente, con el fin de realizar seguimiento a la oportunidad en su atención. Adicionalmente, enviará la estadística generada al Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos y al Grupo de Cumplimiento SARLAFT.

Adicionalmente y cuando así lo requiera, se enviará la base de datos a la Oficina Asesora de Control Interno para los fines pertinentes.


A la Oficina Asesora Jurídica se remitirá la información relacionada con presuntos actos de conflicto de interés, fraude, soborno, corrupción o delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo.

El Grupo de Servicios Administrativos elaborará y solicitará la publicación en la página web de la Entidad del informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias sugerencias y felicitaciones - PQRDSF recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos.


## 6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

### 6.1 RADICACIÓN, TIPIFICACIÓN, ASIGNACIÓN Y TRÁMITE DE PQRDSF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIAS
1	Recibir, Radicar, tipificar y asignar las PQRDSF	Que ingresen a la Entidad por cualquiera de los canales dispuestos para tal fin a través del SGD vigente y/o CRM.  Si es una denuncia por presunto	Grupo Servicios Administrativos – Operador Postal  Tecnología de la Información	SGD vigente

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIAS
		acto de soborno, conflictos de interés, fraude/corrupción, delitos fuente de lavado de activos o financiación del terrorismo u otros, realizar la asignación y notificación conforme con lo dispuesto en el numeral 5.2 Recepción, Radicación, tipificación y asignación de las PQRDSF.		
2	Informar al administrador de PQRDSF	Las PQRDSF que ingresen por CRM y SGD, para la revisión de la tipificación y adecuada asignación.	Grupo Servicios Administrativos – Operador Postal  Tecnología de la Información	SGD vigente - CRM
3	Tramitar y enviar la respuesta de las PQRDSF	Según lo establecido en el numeral 5.3 TRÁMITE DE LAS PQRDSF.	Colaborador responsable de dar respuesta  Grupo Servicios Administrativos – Operador Postal	Respuesta asociada en el SGD vigente  Correo electrónico  Aplicativo de seguimiento del Operador Postal
4	Realizar trazabilidad del envío de respuesta	Verificando en el SGD vigente, el cargue de la certificación de entrega para los envíos digitales o prueba de entrega para los envíos físicos.	Colaborador responsable de enviar la respuesta	Aplicativo de seguimiento del Operador Postal  SGD vigente
5	Archivar la PQRDSF	En el SGD, previa asociación del radicado de respuesta.  <b>Fin</b>	Colaborador responsable de enviar la respuesta	SGD vigente

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	CÓDIGO:	<b>P-RC-01</b>
		VERSIÓN:	<b>01</b>
	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	VIGENCIA:	2022-06-17

## 6.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRDSF

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIAS
1	Revisar la tipificación de las PQRDSF	Radicadas en el SGD vigente y CRM para confirmar que este acorde con lo establecido en el Resolución interna No. 74 de 2021.	Grupo de Servicios Administrativos - Operador Postal  Colaborador Administrador PQRDSF	SGD vigente - CRM
2	Revisar diariamente las alertas	Generadas en el SGD vigente con el fin de gestionar oportunamente las PQRDSF asignadas.	Colaborador responsable de la gestión	SGD vigente
3	Descargar las estadísticas de PQRDSF	Del SGD vigente para proceder con el reporte semanal del semáforo a los usuarios acerca del estado de la gestión y trámite de las PQRDSF próximas a vencer y las vencidas que no registren respuesta asociada en el SGD.	Grupo de Servicios Administrativos  Colaborador Administrador PQRDSF	Correos electrónicos
4	Reportar base de datos mensual de PQRDSF	A los grupos de Planeación y Gestión de Riesgos y Grupo Cumplimiento SARLAFT, dentro de los diez (10) primeros días de cada mes para su respectivo análisis.	Grupo de Servicios Administrativos  Colaborador Administrador PQRDSF	SGD vigente
5	Gestionar el reporte del indicador	De forma mensual correspondiente a los resultados en cuanto a la gestión y oportunidad en la respuesta de las PQRDSF recibidas en la Entidad.	Grupo de Servicios Administrativos  Colaborador Administrador PQRDSF	Página Web Plataforma de indicadores
6	Elaborar y solicitar la publicación	Del Informe trimestral de las PQRDSF recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos.  <b>FIN</b>	Grupo de Servicios Administrativos  Colaborador Administrador PQRDSF	Página Web