Función Pública	**Procedimiento** **Gestión de PQRSD**	**Versión:**	V2
		Fecha Actualización:	26/05/2026
		Proceso asociado:	Fortalecimiento Estado Ciudadanías

1. Objetivo	Gestionar los requerimientos presentados por la ciudadanía ante Función Pública, a través del trámite de las PQRSD recibidas, aplicando criterios de calidad, oportunidad y coherencia, con el propósito de garantizar el cumplimiento del derecho fundamental de petición.
2. Alcance	Inicia con la recepción, radicación y asignación de las solicitudes y requerimientos presentados por la ciudadanía, continúa con el análisis, trámite y respuesta correspondiente a cada caso y finaliza con la presnetación del informe trimestral de PQRSD y la salvaguarda de la información aplicando los lineamientos de gestión documental.

3. Lider	Director (a) General	**4. Responsable**	Personal designado atención de PQRSD de todas las dependencias de Función Pública Personal designado OREC y GGD para trámite de PQRSD

5. Definiciones

PQRSD	Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia	**Solicitud de información**	La accion o petición de datos institucionales por parte de los grupos de valor que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla sobre la información el ejercicio de su función.
Consulta	Cuando se presenta una solicitud en virtud obtener respuestas a las inquietudes o problemas planteados en relación con las competencias de la entidad.	**Sugerencia**	Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
Reclamo	Cuando se exige, reinvindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	**Denuncia**	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación a las acciones u omisiones que considera irregular.	**Canal electrónico**	Corresponde a los medios electrónicos dispuestos por Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD: formulario electrónico dispuesto en la página web, chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría-EVA y correo electrónico designado para la atención de derechos de petición de información: eva@funcionpublica.gov.co
Canal escrito	Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través del correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrócnico, buzón de sugerencias y fax.	**Canal presencial**	Permite el contacto directo con la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
Canal telefónico	Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones,quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.	**Peticiones de primer nivel de servicio**	Corresponde a aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad y que deberán ser resueltas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.
Peticiones de segundo nivel de servicio	Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta pro parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías o a través de la asignación de trámite que efectúe el Grupo de Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos	**OREC**	Oficina de Relación Estado Ciudadanías

6. Políticas de Operación

1. Todos los servidores públicos de Función Pública son responsables de brindar un tratamiento completo, oportuno y adecuado a las PQRSD que reciban, independientemente del canal de atención utilizado.

2. El plazo para responder lasPQRSD comenzará a contar a partir del día siguiente a la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

3. La recepción de PQRSD verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico estará a cargo de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías, quien se encargará de diligenciar la PQRSD en el formulario electrónico disponible en el portal web de la Función Pública.

4. Cuando la respuesta a una petición de información sea enviada a la dirección proporcionada por el peticionario y esta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de entrega, o cuando la petición sea anónima, la información correspondiente será publicada en el portal web de la entidad por la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías.

5. El registro de la atención brindada a través de los canales telefónico y presencial se realizará en el sistema ORFEO, utilizando la sección habilitada para tal fin.

6. Las PQRSD que se interpongan a la entidad deberán responderse dentro de los tiempos establecido por Ley: i) Petición: 15 días hábiles, ii) Peticiones de información y copias: 10 días hábiles, iii) Consulta: 30 días hábiles, iv) Peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidad o autoridades públicas: 10 días hábiles y v) Solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso: 5 días siguientes al radicado de las mismas

7. Las PQRSD recibidas en Función Pública, deberán seguir los lineamientos establecidos en la Resolución 054 de 2017, por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en Función Pública

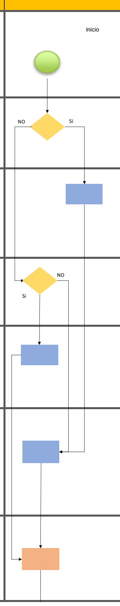
7. Riesgos / 8. Indicadores

Cod.	Nombre		No.	Nombre	
No 16	Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/riesgos?p_p_id=com_liferay_document_library_web_portlet_DLPortlet_INSTANCE_uqiw&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view	**Ficha No 33**	Quejas y reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/indicadores?p_p_id=com_liferay_document_library_web_portlet_DLPortlet_INSTANCE_uqiw&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view
No 17	Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción del grupo de valor debido a una orientación inadecuada en la prestación del servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortalecimiento-estado-ciudadanias/riesgos?p_p_id=com_liferay_document_library_web_portlet_DLPortlet_INSTANCE_uqiw&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view	**Por definir**	Por definir	Por definir

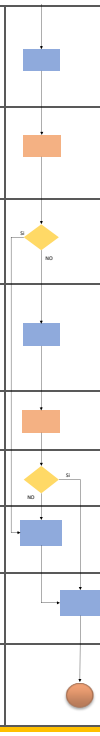
9. Descripción del procedimiento

Convenciones:

Inicio	Actividad	Actividad de control	Decisión	Actividad paralela	Sistema de Información	Otro proceso	Fin

No.	Iconografía	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información
1		Recibir PQRSD de las ciudadanías	Recibe las PQRSD para trámite en el sistema de información dispuesto por la entidad.	Permanentemente	Personal designado GGD y OREC	Verificar el canal por el que llega la PQRSD para establecer como se radica	PQRSD recibidas	Correo electónico institucional Portal web
2		¿PQRSD verbales?	Verifica la PQRSD y si es interpuesta de manera verbal continúa en la actividad 3; de lo contrario continúa con la actividad 4	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
3		Transcribir PQRSD	Transcribe la PQRSD recibida por teléfono o por el canal presencial en el formulario electrónico disponible en el portal web institucional, así mismo registra la respuesta dada verbalmente a la petición con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.	Permanentemente	Personal designado OREC	Verificar que se transcriban todos los datos del peticionario	Formulario electrónico	Portal web
4		¿PQRSD por correo electrónico?	Verifica la PQRSD y si es interpuesta por correo electrónico, continúa en la actividad 5; de lo contrario continúa con la actividad 6	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
5		Registrar en Proactivanet	Registra la PQRSD recibida por correo en PROACTIVANET y la asigna a los servidores públicos de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías	Inmediato en PROACTIVANET	Personal designado GGD	Verificar que se transcriban todos los datos del peticionario	PQRSD registrada	Proactivanet
6		Radicar y asignar los requerimientos o solicitudes a las dependencias	Radica las PQRSD en ORFEO y las asigna para trámite, según las competencias de las diferentes dependencias.	Un día hábil	Personal designado GGD	Verificar que se asignen dando cumplimiento a los tiempos establecidos para respuesta	Solicitudes con radicado PQRSD radicadas	ORFEO
7		Analizar la PQRSD	Analiza el contenido de la PQRSD para determinar el nivel de competencia. En los casos que no sea competencia de Función Pública, esté incompleta o no se comprenda su objeto o finalidad, la remite a la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías dentro de los términos legales vigentes para su posterior trámite.	Dos días hábiles	Personal designado para respuesta de PQRSD	Trámite en el respectivo sistema de información	Trámite de la solicitud PQRSD radicadas en Orfeo o en Proactivanet	ORFEO PROACTIVANET

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia.
La versión vigente reposa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (intranet).

8		Proyectar la respuesta de fondo a la solicitud o requerimiento	Proyecta la respuesta y coloca Vo Bo a la solicitud dentro de los términos legales establecidos. Cuando una solicitud es competencia de varias dependencias, aquella con mayor ingerencia solicita los insumos a las demás y consolida una única respuesta. Si una parte de la solicitud corresponde a otra entidad, la dependencia que recibió la solicitud responde los asuntos de su competencia y traslada los demás, en cumplimiento de los términos legales aplicables.	Dos días hábiles	Personal designado para respuesta de PQRSD	Cargue de respuesta en el respectivo sistema de información	Visto bueno por parte del servidor público designado	ORFEO PROACTIVANET
9		Verificar respuesta la PQRSD	Analiza la respuesta a la PQRSD y si esta de acuerdo la firma y la envía al Director (a) para firma. Nota: para el caso de las solicitudes tramitadas por PROACTIVANET no se requiere visto bueno o firma por parte del Director (a), Asesor (a) o Coordinador (a) de la Dependencia..	Dos días hábiles	Coordinador dependencia Director Técnico Jefe de Dependencia	Trámite en el respectivo sistema de información	Trámite de la solicitud PQRSD radicadas en Orfeo o en Proactivanet	ORFEO PROACTIVANET
10		¿PQRSD anónima?	Verifica y si la respuesta es anónima, continúa en la actividad 14; si no es anónima continúa en actividad 11.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
11		Remitir respuesta	Una vez firmado el oficio, lo remite al GGD a través de Orfeo cuando se firma digitalmente. En caso de firmarse de manera física, diligencia la plantilla de entrega de correspondencia y la entrega junto con el oficio físico al GGD para su respectivo envío a la entidad solicitante. Las solicitudes o requerimientos tramitados por PROACTIVANET se envían de forma automática una vez proyectada la respuesta por el servidor público responsable.	Máximo 1 día posterior a su firma	Personal designado GGD	Verificar lineamientos GGD	Radicado o Plantilla de entrega de correspondencia (GGD). Constancia de envío o cambio de estado de la solicitud en PROACTIVANET	ORFEO TRD Oficial
12		Verificar envío de respuesta	El profesional asignado verifica a través del sistema de gestión documental ORFEO el registro de envío, y a su vez confirma dicho envío a través de su correo electrónico institucional por parte de EVA.	1 dia habil posterior a la actividad anterior	Personal designado para respuesta de PQRSD	Verificar aplicativo Orfeo	Oficio de respuesta	ORFEO TRD Oficial
13		¿Se confirma el envío del documento?	Verificar y si se confirma el envío de la respuesta al destinatario continúa en actividad 15; si fue devuelta continúa en actividad 14.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
14		Publicar respuesta en portal web	Cuando la respuesta emitida a una petición de información es devuelta a la entidad por imposibilidad de entrega o corresponde a un anónimo, publica la información relacionada en el portal web institucional.	Dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta (antes de 15 dias de vencimiento)	Personal designado OREC	Verificar los tiempos de vencimiento de la respuesta	Publicación respuesta en portal web	Portal web
15		Elaborar el informe de PQRSD	Solicita a OTIC el informe de PQRSD, elabora el informe y lo presenta al Jefe de OREC para su aprobación y publicación en el portal web	Una semana después de terminar cada trimestre	Personal designado OREC	Revisión y aprobación del Informe de PQRSD por parte del Jefe de la Oficina de Relación Estado Ciudadanías	Informe trimestral de PQRSD publicado en la sección de Transparencia del portal web.	TRD Oficial Portal web
16		Preservar información de la aplicación de las pruebas	Almacena la solicitud,de respuesta (comunicado externo) y el informe en pdf firmado según corresponda, en la TRD oficial o en archivo físico. El profesional asignado debe archivar los radicados de entrada y salida una vez se confirme el envío y cierre de la solicitud desde el sistema de gestion documental ORFEO	Una vez se envie el comunicado externo a la entidad	Profesional asignado o enlace de gestión documental del área	Verificar mensualmente que la información administrada por la dependencia se archive de acuerdo con los lineamientos documentales.	Informe trimestral Respuesta a PQRSD Requerimientos de PQRSD	ORFEO TRD Oficial Portal web Proactivanet

10. Diagrama de flujo

11. Documentos asociados

Interno		Externo	
Ficha de atención PQRSD	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mipg/fortalecimiento-estado-ciudadanos/documentos-externos-u-otras	Ley 1437 de 2011	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249
Acuerdos niveles de servicio para atencion PQRSD	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mipg/fortalecimiento-estado-ciudadanos/documentos-externos-u-otras	Ley 1755 de 2015	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65284
Resolución nro. 054 de 2017. Trámite interno de las PQRSD	https://www1.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85374	Decreto 1166 de 2016	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=73693
Resolución nro. 251 de 2017. Costos de reproducción	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85377	No Aplica	No Aplica