🎁 Función Pública	Procedimiento: Gestión de PORSD		Versión: Fecha Actualización:	V1 7/31/2025			
	Sestion de l'arres	Proceso asociado:	Fortalecimiento Estado Ciudadanías				
1. Objetivo:	Gestionar los requerimientos presentados por la ciudadanía ante el Departamento Administrativo de la 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 requerimentos presentados por la cudadanta. Posteriormente, se realiza el análiais, trâmite y respuesta correspondiente a cada caso. Finalmente, se consolic la información relacionada con el nómero y tratamiento de las solicitudes para ser incluida en el informe trimestra de PORSD.						
3. Lider	Director (a) General	4. Responsable	Todas las dependencias del Departamento Administrativo de la	Función Pública			
	5. Definici	ones					
PQRSD	Petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia	Solicitud de información	Igenera, obtiene, adquiere o controla sobre la información el eje	rcicio 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 prestación de un servicio o la gestión institucional.	propuesta para mejorar la			
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 p se adelante la correspondiente investigación.	resuntamente irregular para que			
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 pueden formular las PQRSD: formulario electrónico dispuesto disponible en el Espacio Virtual de Asesoría-EVA y correo elec	en la página web, chat institucio			
Canal escrito	Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través del correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.	Canal presencial	Permite el contacto directo con la Oficina de Relación Estado C servicio, con el fin de brindar información de manera personaliz reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de ma	ada frente a peticiones, quejas,			
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 pror previamente definido por las dependencias de la entidad y que Oficina de Relación Estado Ciudadanías, dentro de los término efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.	deberán ser resueltas por la			
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 critierio definido, deberán ser escaladas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías o a través de la asignación de trámite que efectite el Grupo de Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los	OREC	Oficina de Relación Estado Ciudadanías				
	6. Politicas de	Operación					
1. Todos los servidores púb	licos del Departamento Administrativo de la Función Pública son responsables de brindar un tratamiento	o completo, oportuno y adec	cuado a las PQRSD que reciban, independientemente del canal c	le atención utilizado.			
2. El plazo para responder l	as peticiones comenzará a contar a partir del día siguiente a la radicación en el sistema de información	dispuesto por la entidad.					
 La recepción de peticione web de la Función Pública. 	es verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico estará a cargo de la Oficina de F	Relación Estado-Ciudadanía	s, quien se encargará de diligenciar la petición en el formulario el	ectrónico disponible en el portal			
	na petición de información sea enviada a la dirección proporcionada por el peticionario y esta sea devuel id por la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías.	ta a la entidad por imposibili	idad de entrega, o cuando la petición sea anónima, la información	n correspondiente será publicada			
E El registro de la atanción	hrindada a través de los canales telefónico y presencial se realizará en el sistema ORFFO utilizando la	accoión babilitada nora tal f	fin				

5. EI	registro de la a	atención bri	indada a través de los canales tel	efónico y presencial se realizará en e	l sistema ORFEO, utilizando la	sección habilitada para tal fi	in.			
7. Riesgos			8. Indicadores							
Cod. Mombre Insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de No.16 entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos terminos do ley para la gestión de requerimientos terminos do ley para la gestión de requerimientos terminos do ley para la gestión de la control debido a una productiva de la control debido de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido a una terminos de ley para la gestión de la control debido a una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de una terminos de ley para la gestión de la control debido de		No.33	Nombre Quejas y reclamos que prosperan a favor del ciudadano - Calidad del Servicio		ww.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop/fortal	ecimiento-estado-ciudadanias/Indicadores?p p id				
No.1	7 Insatisfacció orientación ir	n del grupo nadecuada	o de valor debido a una i en la prestación del servicio	https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/mop /fortalecimiento-estado- ciudadanias/riesgos?p p id=com liferay document li						
			·	brary web portlet DLPortlet INSTANCE upiw&p p ii	9. Descripción del p	procedimiento				
				Actividad de control	Convencior	Convenciones:				
			PELITYPIANI	ADMINISTRATION OF THE PROPERTY	DEUBLIN	ACOVADA PARAME	Sistema de información	Otro proceso		
No.	Iconogr	rafia	Actividad	Descripción de la actividad	Tiempo	Responsable	Control	Registro/formato	Sistema de Información	
1	Inide		Recibir el requerimiento o solicitud de las ciudadanías	El Departamento Administrativo de la Función Pública recibe las solicitudes presentadas a través de los canales de atención dispuestos por la entidad. En el caso de peticiones verbales realizadas por los canales telefónico o presencial, la recepción está a cargo de la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías, que diligencia la petición en el formulario electrónico disponible en la página web institucional.	Inmediato	OREC Grupo de Gestión Documental	Sistemas de información dispuesto por la entidad	Solicitudes recibidas	Formulario web de POR Correo electónico institucional Chat EVA	
2			Radicar y asignar los requerimientos o solicitudes de las ciudadanías	El Grupo de Gestión Documental recibe y asigna las peticiones escritas para trámite en el sistema de información dispuesto por la entidad, en el caso de los formularios web y el correo electrónico institucional, según las competencias de las diferentes áreas. Las solicitudes y requerimientos que ingresan por otros correos electrónicos dispuestos para la atención ciudadana se registran automáticamente en PROACTIVANET y se asignan a los servidores públicos de la Oficina de Relación Estado-Cudadanias	Inmediato en PROACTIVANET Un día hábil para formularios web y correo electrónico institucional	OREC Grupo de Gestión Documental	Solicitudes con radicado	Solicitudes con radicado	ORFEO PROACTIVANET	
3			Analizar el requerimiento o la solicitud para tramitarla	El área o el servidor público que recibe las solicitudes analiza su contenido para determinar el nivel de competencia. Cuando la solicitud no es competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública, está incompleta o no se comprende su objeto o finalidad, debe ser remitida a la Oficina de Relación Estado-Ciudadanías dentro de los términos legales vigentes para su posterior trámite.	Dos días hábiles	Todas las depedencias de la entidad	Trámite en el respectivo sistema de información	Trámite de la solicitud	ORFEO PROACTIVANET	
4			Proyectar la respuesta de fondo a la solicitud o requerimiento	uernas y consolida una unica respuesta. Si una parte de la solicitud corresponde a otra entidad, el área que recibió la solicitud responde los asuntos de su competencia y traslada los demás, en	Términos de ley para el trámite de las solicitudes. Petición: 15 días hábiles Peticiones de información y copias: 10 días hábiles Peticiones de información y consulta: 30 días hábiles Peticiones de documentos y de información provenients y de información de información provincianda de información de información de control que corresponde adelantar al Congreso: 5 días siguientes al radicado de las mismas.	Todas las depedencias de la entidad	Carque de respuesta en el respectivo sistema de información	Visto bueno por parte del servidor público designado y firma por parte del Director, asessor o coordinador del área. Nota: para el caso de las solicitudes tramitadas por PROACTIVANET no se requiere visto bueno o firma por parte del Director, asesor o coordinador del área.	ORFEO PROACTIVANET	

1			El Grupo de Gestión Documental remite la respuesta al correo						
			electrónico o dirección física suministrada por el peticionario al momento de la radicación.						
5		Comunicar la respuesta al peticionario	anonimo, la Oficina de Relación Estado Ciudadanías publica la información relacionada en el portal	Un dia hábil Inmediato en PROACTIVANET	Grupo de Gestión Documental	Constancia de envío o cambio de estado de la solicitud en PROACTIVANET	Registro en el sistema de información	ORFEO PROACTIVANET	
			web institucional. Las solicitudes o requerimientos tramitados por PROACTIVANET se envían de forma automática una vez proyectada la respuesta por el servidior público responsable. La Oficina de Relación Estado						
6		Elaborar el informe de PQRSD	La Oficina de Relación Estado Ciudadanías elabora un informe consolidado de PQRSD, en el que presenta el número de solicitudes recibidas y su trámite, con base en la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información.	Una semana	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 de la página web.	TRD	
	10. Diagrama de flujo								
				10. Diagrama	de flujo				
				10. Diagrama	de flujo				
				10. Diagrama	de flujo				
				10. Diagrama					
Resoluci	ión nro. 054 de 2017. Tr	rámite interno de las PORSD	loder no.				Extens		
-	ión nro. 054 de 2017. Tr ión nro. 251 de 2017. Cr		biterre		asociados		Enerce		