

## 1. OBJETIVO

Tramitar y responder dentro del término legal, los derechos de petición, quejas y reclamos que son presentados al AGN.

## 2. ALCANCE

Inicia con recibir a través de correo electrónico, telefónicamente, fax o pagina web o en físico, las quejas y reclamos que se llegan a la entidad, los derechos de petición se reciben por todos los medios a excepción del buzón de sugerencias y vía telefónica y va hasta Informar las PQR que a la fecha se han presentado y el estado de estas, cuando así lo requieran en el Comité de Dirección.

## 3. REQUISITOS LEGALES Y/O INSTITUCIONALES

Constitución política de Colombia  
Ley 80 de 1989  
Ley 99 de 1993  
Ley 190 de 1995  
Ley 388 de 1997  
Ley 489 de 1998,  
Ley 594 de 2000  
Ley 734 de 2002  
Ley 812 de 2003  
Ley 962 de 2005  
Ley 1098 de 2006  
Código Contencioso Administrativo  
NTC GP 1000:2009  
NTC ISO 9001:2008  
Demás normas concordantes

## 4. GLOSARIO

Las siguientes definiciones son tomadas de Internet.

Derecho de Petición: Es el Derecho que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Quejas: Manifestación de una inconformidad en la prestación de un servicio o producto.

Reclamos: Solicitud de explicación sobre una inconformidad de un servicio o producto.

PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos.

## 5. CONDICIONES GENERALES

Los derechos de petición, quejas y reclamos pueden ingresar a la entidad por escrito, fax, e-mail o en el modulo de atención al ciudadano de la pagina web de la entidad. El GCA, hace un seguimiento a las comunicaciones que ingresan a la entidad y está pendiente de que se respondan en los tiempos establecidos por la ley, además se lleva un control en las planillas de envío y recepción de documentos.

Los Derechos de Petición, se reciben por todos los medios a excepción del buzón de sugerencias y vía telefónica.

El buzón de quejas y reclamos, se deberá abrir una vez a la semana, para revisar el contenido del mismo y una vez se tenga el buzón transparente, este se deberá abrir cada vez que se vea un documento en el mismo.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Derechos de Petición

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
	INICIO			
1	Recibir a través de correo electrónico, o pagina web o en físico los derechos de petición. Cuando la recepción es a través de la pagina web, el sistema envía un mensaje al correo institucional informando la recepción de un nuevo derecho de petición, el cual debe ser tramitado ingresando al modulo de atención al ciudadano con una clave y usuario asignado por el GS, para el tramite respectivo.	Profesional y/o técnico de GCA	Registro de PQR Oficio  Correo electrónico	Radicación del documento.  Cuando este se recibe por medio del modulo de atención al ciudadano de la pagina web, se radica automáticamente.
2	Recibir los derechos de petición, para registrarlas en el listado correspondiente con el número de consecutivo para la vigencia y remitirlos a la Secretaria General. Si llegan por e-mail o pagina web, estos se deberán imprimir.	Profesional y/o técnico de GCA	Derechos de petición  Listado de peticiones, quejas y reclamos	Radicado del documento.
3	Recibir los derechos de petición, analizar la información contenida, y los direcciona entre los Jefes de las diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, para que proyecten las respuestas dentro del término legal diez (10) días hábiles de la fecha de radicación.	Secretaria General	Memorando con el derecho de petición	Fecha límite de respuesta por secretaria
4	Recibir, clasificar y asignar al funcionario competente para que proyecte la respuesta a los derechos de petición.	Jefes de dependencias	Memorando con el derecho de petición.	N/A
5	Analizar y proyectar la respectiva respuesta, y remitirla de nuevo a Secretaria General para la firma del Secretario General.	Funcionario asignado en la división	Memorando y Respuesta	Vo.Bo. del Jefe de la división
6	Revisar y firmar la respuesta de los derechos de petición.	Secretaria General	Respuesta	Verificar que la respuesta este dentro del término legal.
7	Enviar respuesta de los derechos de petición.  Para los derechos de petición que llegan en medio digital (e-mail o pagina web), se deben escanear los documentos que están en medio físico y se adjuntan al correo donde se le envía la respectiva respuesta.	Profesional y/o técnico de GCA	Respuesta	Radicado de salida del documento.
8	Realizar un informe trimestral para el Comité de Control Interno, Informando los derechos de petición recibidos y tramitados por la entidad para su conocimiento y análisis de los temas recurrentes, que a la fecha se han presentado.	Secretaria General	Listado de peticiones, quejas y reclamos	Firma del acta del comité.

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
	FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6.2 Quejas y Reclamos QR

No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
	INICIO			
1	Recibir a través de correo electrónico, telefónicamente, fax o pagina web o en físico, las quejas y reclamos que se llegan a la entidad.  Cuando la recepción es a través de la pagina web, el sistema envía un mensaje al correo institucional informando la recepción de una QR, la cual debe ser tramitada ingresando al modulo de atención al ciudadano con una clave y usuario asignado por el GS, para el tramite respectivo.	Profesional y/o técnico de GCA	Registro de PQR Oficio  Correo electrónico	Radicación del documento.  Cuando este se recibe por medio del modulo de atención al ciudadano de la pagina web, se radica automáticamente.
2	Abrir el buzón de quejas y reclamos y verificar las solicitudes que llegan, con el fin de que no se pierda ningún documento y poderles hacer el seguimiento respectivo.	Un delegado de la UCI, OPA y GJC	Quejas y reclamos	Verificar el contenido del buzón.
3	Remitir las quejas y reclamos del buzón al GCA, para que sean radicadas, tramitadas y registrarlas en el listado correspondiente con el número de consecutivo para la vigencia	Delegados de la UCI, OPA y GJC	Quejas y reclamos	Radicado del documento.
4	Remitir a Secretaría General, en medio físico, para su respectivo trámite.	Profesional y/o técnico de GCA	Memorando remitatorio con la queja y reclamo	Radicado de recibido
5	Recibir las QR, analizar la información contenida, y direccionar entre los Jefes de las diferentes dependencias de acuerdo a sus funciones, para que proyecten la respuesta.	Secretaria General	Memorando con la queja y reclamo Listado de peticiones, quejas y reclamos	Fecha límite de respuesta por secretaria
6	Realizar seguimiento a las QR, que se responden para verificar el grado de oportunidad y pertinencia de los mismos.	Profesional OPA	Listado de peticiones, quejas y reclamos	Verificación del estado de las PQRS.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO			

7. REGISTROS

Oficio GD-302-FR-003  
Memorandos GD-302-FR-004  
Registro de PQR. SI-300-FR-012  
Listado de derechos de petición, quejas y reclamos SI-300-FR-178  
Correo electrónico  
Página Web (módulo de atención al cliente)

8. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Los cambios en este documento, se identificarán de acuerdo a la siguiente tabla:

VIGENCIA	VERSIÓN	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	RESPONSABLE
14-08-08	1	Emisión	Secretaria General
05-11-09	2	Actualización del procedimiento y cambio de formato	Secretario General
09-04-2010	3	Se le cambia el nombre por PQR y se realizan los ajustes en la división en la descripción de actividades	Secretario General
2010-05-25	4	Se cambia el formato de fecha y se incluye frase de control de documentos del SIG	Secretario General