



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

Objetivo

Gestionar los requerimientos de los usuarios a través de los diferentes canales de atención, con el fin de dar orientación y atención a las PQRSDF de manera clara y oportuna.

Alcance

Inicia con la formulación del requerimiento por parte de los ciudadanos y finaliza con la respuesta por parte de la Entidad.

Definiciones

Modalidades de peticiones:

A. Según su forma:

- **Verbales:** Son aquellas solicitudes efectuadas de forma personal o telefónica ante cualquier funcionario del Ideam, independientemente el idioma en que se presenten. Para presentar una solicitud verbal no se requiere que medie documento electrónico o físico que la contenga, así se realicen de forma presencial o no. Las solicitudes verbales incluyen peticiones realizadas por personas sordas, atendiendo a que el lenguaje de señas constituye una lengua reconocida.
- **Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante algún documento físico o electrónico.

B. Según quien dirige la petición:

- **Petición de interés particular:** Se dirige a satisfacer el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición.
- **Petición de interés general:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante un documento físico o electrónico.

Tipo de requerimientos:

- **Petición entre autoridades:** Es aquella solicitud que proviene de una autoridad, la cual formula una petición de información o de documentos a otra entidad.
- **Solicitudes de documentos e información:** Toda solicitud encaminada a que el instituto permita y facilite a los usuarios la consulta, sin restricción alguna, de los documentos de carácter público generados, dirigidos y protegidos por el Ideam y que se encuentren en archivos virtuales o físicos; por ende, este tipo de solicitudes se limitan simplemente a realizar entrega de la información que se dispone sin elaboración alguna.



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

- **Consulta:** Son aquellas solicitudes en las que se requiere una manifestación o concepto del Ideam, referente a materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. Esta información no es de carácter vinculante, es decir, depende del ciudadano acogerla o no
- **Queja:** Solicitud encaminada a poner en conocimiento las conductas irregulares del funcionario público en ejercicio de su cargo; las mismas se direccionarán cuando constituyan presunta falta disciplinaria a la Oficina de Control Interno Disciplinario
- **Reclamo:** Solicitud encaminada a poner en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente del servicio prestado por la entidad.
- **Sugerencia:** Opinión del peticionario sobre una materia sometida a una actuación administrativa.
- **Solicitud de los congresistas de la que trata el artículo 258 de la Ley 5 de 1992:** Solicitud efectuada por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político.
- **Solicitud judicial:** Son las solicitudes efectuadas por autoridades judiciales o administrativas que ejercen una función jurídica.
- **Petición (Petición sin término especial):** Es aquella solicitud encaminada a garantizar un derecho que el peticionario considera vulnerado, derivado de actos, hechos u omisiones administrativas. Es decir, a solicitudes cuyo trasfondo es netamente litigioso, ósea, que entraña una controversia y por su naturaleza son de conocimiento de la Oficina Jurídica del Ideam. (Toda solicitud diferente al suministro de información o copias)
- **Denuncia:** Poner en conocimiento de la autoridad competente una conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, fiscal, administrativa o disciplinaria según corresponda.

Tiempos de respuesta según el tipo de requerimiento:



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

¡RECUERDA!
LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF SON:

REQUERIMIENTO	TIEMPOS
Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	15 días hábiles
Solicitudes de documentos e información	10 días hábiles
Consultas (Información técnica)	30 días hábiles
Petición entre entidades	10 días hábiles
Peticiones del Congreso de la República	5 días hábiles (Informes) 10 días hábiles (Documentos)
Solicitudes judiciales.	5 días hábiles

* Ley 1755 de 2015
* Ley 5 de 1992

!Servicio al ciudadano somos todos!

 Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales

Otras definiciones:

- **Peticiones incompletas y confusas:** En virtud del principio de eficacia, cuando el Ideam constate que una petición ya radicada está incompleta, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término de máximo un (1) mes prorrogable hasta por otro mes a solicitud del peticionario; una vez efectuada la solicitud de aclaración o complemento de la petición, los tiempos de respuesta se interrumpen reanudándose a partir del día siguiente a la fecha en la que el interesado/a aclare o complete su solicitud.
- **Desistimiento tácito:** Cuando el Ideam solicite aclaración o complemento a una solicitud sin obtener respuesta por parte del peticionario en la oportunidad legal referida en el artículo anterior, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, en consecuencia, se aplicará una figura del desistimiento tácito en cuya virtud se ordenará mediante la emisión de un acto administrativo motivado en el sistema de gestión documental el archivo del expediente, decisión que se notificará personalmente al peticionario, y contra la cual



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de requisitos legales.

- **Desistimiento expreso de la petición:** Manifestación de la voluntad del peticionario en el sentido de prescindir de su solicitud. Sin embargo, el Ideam podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público. En este caso, se expedirá un acto administrativo motivado que fundamente las razones de interés general que soportan la necesidad de atender la petición, independientemente la manifestación expresa de desistimiento del interesado.

- **Peticiones irrespetuosas:** Las peticiones irrespetuosas constituyen el único evento en el que una solicitud podrá ser objeto de rechazo; circunstancia que debe comunicarse al peticionario.

- **Peticiones reiterativas:** En virtud del principio de celeridad y economía administrativa, cuando una solicitud tenga contenido idéntico y haya sido dirigida por un mismo peticionario, se responderá, remitiendo la misma previamente generada y notificada.

- **Atención prioritaria de peticiones:** Las solicitudes que lleven implícito el inminente riesgo de vulneración de un derecho fundamental y la posible generación de un perjuicio irremediable para el peticionario, serán atendidas de manera prioritaria haciendo viable adoptar medidas de urgencia concomitantes al recibo de la solicitud, encaminadas a evitar la ocurrencia de algún perjuicio irremediable, lo anterior, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición; en tales eventos, el peticionario debe demostrar por lo menos de manera sumaria el peligro inminente a la vida o a la integridad del destinatario de la medida solicitada.

- **Funcionario sin competencia:** Si la solicitud no es competencia del Ideam, se informará de inmediato al interesado cuando este actúe verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción. Si lo realizó por escrito, término dentro del cual se remitirá la solicitud al competente. En los casos que deba remitirse la petición a otra entidad, se informará lo pertinente y se entregará copia del oficio remisorio al peticionario.

Normatividad

Artículo 23 de la Constitución Política, artículo 13, 14 y subsistentes de la ley 1437 del 2011 modificada por la Ley 1755 del 2015, Resolución interna 2628 del 18 de noviembre del 2016 y demás normas concordantes y complementarias.

Documentos relacionados en el SGI



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

- M-SC-F010 Formato Registro Ordenado para la Gestión de Orientaciones
- Formato M-SC-F009
- Formato M-SC-F004, Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones

Desarrollo

ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA

No.	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Capacitar en protocolos de atención, Con el fin de mejorar y ordenar la interacción con el ciudadano por los diferentes canales de acceso a la entidad se realizarán capacitaciones de los protocolos de servicio al ciudadano	P	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Lista de Asistencia	encuesta de satisfacción de la capacitación	1 hora
2	Recibir, saludar y atender al ciudadano de acuerdo con el procedimiento de "Protocolo de servicio al ciudadano".	H	Funcionarios o contratistas del IDEAM			
3	Identificar el requerimiento del ciudadano Brindar el acompañamiento presencial o telefónico necesario, de acuerdo con la solicitud del ciudadano. NOTA: En caso	H	Funcionarios o contratistas del IDEAM de las ventanillas		M-SC-F010 Formato Registro Ordenado para la Gestión de Orientaciones	1 hora



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	de no tener la información para orientar al ciudadano o de radicar una PQRS, direccionar al Grupo de Servicio al Ciudadano. (La respuesta a todas las peticiones, excepto las que correspondan a orientaciones, deberá constar por escrito y soportarse en ORFEO).					
4	Enviar reporte de Orientaciones	H	Funcionarios o contratistas del IDEAM de las ventanillas	Las dependencias del IDEAM que brinden orientaciones, deben descargar el informe de la Herramienta dispuesta para el control de las orientaciones dentro de los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente y enviar al Grupo de Servicio al Ciudadano, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.	M-SC-F010 Formato Registro Ordenado para la Gestión de Orientaciones	
5	Radicar la solicitud del ciudadano (Si corresponde a	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Gestión Documental	En caso de ser una PQRSDF, redireccionar a la ventanilla		20 min



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código: GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	una Petición Verbal)		(Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)	para que ellos la radiquen NOTA: El Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y las Áreas operativas (Ventanilla de radicación) deben reenviar al 905- Administrador de PQR cada una de las PQRSDF que radiquen, para que sean ingresadas en el Herramienta dispuesta para el control y seguimiento de las PQRS por el Grupo de Servicio al Ciudadano.		
6	Informar al ciudadano sobre el proceso de radicación de su requerimiento.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano, del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)		Registro de la radicación (ORFEO)	10 min
7	Reasignar la PQRSDF por sistema de gestión documental de la entidad al 905 Administrado de PQRS	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Reasignar la PQRSDF por sistema de gestión documental de la entidad al 905 Administrado de PQRS		
8	Identificar y direccionar la PQRSDF en	H	Funcionarios o contratistas del Grupo	se debe ingresar en el Formulario de	Radicado en Orfeo y Herramienta	20 min



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	Orfeo. Reasignar al jefe de la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSDF.		de Servicio al Ciudadano	Seguimiento de PQRSDF por el Grupo de Servicio al Ciudadano los datos para caracterización y para el respectivo seguimiento y envío de la notificación a la dependencia de la solicitud recibida.	dispuesta para el control y seguimiento	
9	Reasignar la PQRSDF en Orfeo al funcionario o contratista encargado para la elaboración de la respuesta a la PQRSDF. NOTA quien el primer día verifica si es de competencia de la dependencia, en caso de no remitir a la dependencia que le corresponda e informar al 905, de no ser de la competencia de la entidad realizar la respectiva Remisión por competencia que se debe hacer dentro de los 5 días siguientes al recibido de la solicitud e informar al 905. o en caso de que la	H	Jefe de la dependencia asignada		Radicado en Orfeo, informado (905) administrador PQRSDF	1 día



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	solicitud no corresponda O NO REQUIERA Respuesta una PQRS					
10	Enviar correo electrónico preventivo, Alertar vía correo electrónico a la dependencia y al funcionario o contratista que tenga asignada el trámite de respuesta, respecto a la fecha de vencimiento de la PQRSDF. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDF.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano		Correo electrónico	10 min
11	Realizar acompañamiento o visita preventiva (Si aplica), Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano se efectuará visita o citación preventiva recordando el término de respuesta. NOTA: Se	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Diligenciar el formato M-SC-F009 Seguimiento de PQRS presencial o citar virtualmente a reunión.	Herramienta dispuesta para el control y seguimiento de las PQRS	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDF.					
12	Enviar la respuesta al ciudadano por el medio recibido, o que haya indicado el usuario y anexar al ORFEO soporte del envío.	H	Jefe de la dependencia asignada o encargado de la respuesta	Radicado en Orfeo	Correo electrónico Corresponde ncia física	20 min
13	Revisar el informado de cada PQRSDF y actualizar el Formulario de Seguimiento de PQRSDF	V	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Confirmar que se haya dado respuesta al ciudadano a través de los informados del 905- Administrador de PQRS y actualizar la herramienta para el control y seguimiento de las PQRS	Herramienta para el control y seguimiento de las PQRS	10 min

ATENCIÓN CHATBOT

No.	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Saludar y atender al ciudadano	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano			
2	Identificar el requerimiento del ciudadano, Brindar el acompañamiento necesario, de acuerdo con la solicitud del ciudadano. NOTA: En caso de no tener la información para orientar	H	Funcionarios o contratistas del IDEAM	herramienta dispuesta para el control de las orientaciones	M-SC-F010 Formato Registro Ordenado para la Gestión de Orientaciones	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDf

Código: GSC-P001
 Versión: 10
 Fecha: 27/05/2024

	al ciudadano, indicarle los canales de atención telefónica y la dependencia competente que puede brindarle orientación frente al requerimiento e indicarle los canales de radicación.					
--	---	--	--	--	--	--

ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

No.	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Radiciar la solicitud del ciudadano (Si corresponde a una PQRSDf)	H	Funcionarios o contratistas, del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)	<p>En caso de ser una PQRSDf, radicar la solicitud en el sistema de gestión documental ORFEO (Ventanilla única), y diligenciar el Formulario de Seguimiento de PQRSDf. De no ser una PQRSDf remitir a la ventanilla de radicación del Grupo de Gestión Documental.</p> <p>NOTA: El Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y las Áreas operativas (Ventanilla de radicación) deben reenviar al 905-</p>	Radicado de Orfeo	1 día



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

				Administrador de PQR cada una de las PQRSDF que radiquen, para que sean ingresadas en el Formulario de Seguimiento de PQRSDF por el Grupo de Servicio al Ciudadano		
2	Informar al ciudadano sobre el proceso de radicación de su requerimiento.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)	Entregar al ciudadano el número de radicación y el PIN con el cual quedó registrado el requerimiento e indicarle los términos de respuesta según corresponda y los canales por los cuales puede realizar el seguimiento.	Registro de la radicación (ORFEO) Correo electrónico contacto@ideam.gov.co	10 min
3	Direccionar la PQRSDF en Orfeo	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano.	Reasignar por Orfeo al jefe de la dependencia competente para dar respuesta de la PQRSDF.	Radicado en Orfeo	1 día
4	Reasignar la PQRSDF en Orfeo	H	Jefe de la dependencia asignada	Reasignar por Orfeo al funcionario o contratista encargado para la elaboración de la respuesta de la PQRSDF.	Radicado en Orfeo	1 día
5	Enviar correo electrónico preventivo.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Alertar vía correo electrónico respecto a la fecha de vencimiento	Correo electrónico	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

				de la PQRSDF. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDF.		
6	Realizar acompañamiento o visita preventiva (Si aplica), Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará acompañamiento o visita preventiva recordando el término de respuesta.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Diligenciar el formato M-SC-F009 Seguimiento de PQRS presencial o citar virtualmente a reunión.	lista asistencia	
7	proyectar la respuesta a la PQRS	H	Jefe de la dependencia	Las respuestas deben ser enviadas a ventanilla única para que desde allí se envíen al peticionario. Y anexar al ORFEO soporte del envío al Orfeo y se cierre el ciclo de la comunicación.	Radicado en Orfeo Correo electrónico Corresponde ncia física	20 min
8	Envío respuesta al ciudadano	H	Funcionarios o contratistas del Grupo gestión documental (ventanilla única)	a través del correo de salida (Ventanilla única) se envía al ciudadano el oficio con los	Radicado en Orfeo Correo electrónico o Corresponde ncia física	10 min



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

				adjuntos, se genera la evidencia se sube al Orfeo y se informa al administrador del 905 y se archiva		
9	Revisar el informado de cada PQRSDF y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	V	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Confirmar que se haya dado respuesta al ciudadano a través de los informados del 905- Administrador de PQRS y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	Herramienta dispuesta para el control y seguimiento de las PQRS	10 min

MÓDULO CONTACTENOS

No.	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Direccionar la PQRSDF en Orfeo. Reasignar al jefe de la dependencia competente para dar respuesta de la PQRSDF.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano.		Radicado en Orfeo	
2	Reasignar la PQRSDF en Orfeo, al funcionario o contratista encargado para la elaboración de la respuesta de la PQRSDF.	H	Jefe de la dependencia asignada		Radicado en Orfeo	1 día
3	Enviar correo electrónico preventivo, Alertar vía correo electrónico respecto a la	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano		Correo electrónico	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	fecha de vencimiento de la PQRSDF. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDF.					
4	Realizar acompañamiento o visita preventiva (Si aplica), Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará acompañamiento o visita preventiva recordando el término de respuesta. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDF.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Diligenciar el formato M-SC-F009 Seguimiento de PQRS presencial o citar virtualmente a reunión.	lista asistencia	
5	proyectar la respuesta a la PQRS	H	Jefe de la dependencia asigna a Gestión Documental	Las respuestas deben ser enviadas a ventanilla única para que desde allí se envíen al petionario. Y anexar al ORFEO soporte del envío al Orfeo y se cierre el	Correo electrónico Correspondencia física	20 min



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código: GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

				ciclo de la comunicación.		
6	Envió respuesta al ciudadano a través del correo de salida (ventanilla única)	H	Funcionarios o contratistas del Grupo gestión documental (ventanilla única)	Radicado en Orfeo	Correo electrónico o Correspondencia física	10 min
7	Revisar el informado de cada PQRSDF y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	V	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Confirmar que se haya dado respuesta al ciudadano a través de los informados del 905- Administrador de PQRS y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	Formulario de Seguimiento de PQRSDF Radicado en Orfeo	10 min
8	Identificar y direccionar la PQRSDF en Orfeo	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Redireccionar por el SGD ORFEO las PQRSDF recepcionadas a través del formulario de radicación ubicado en el portal institucional, reasignando al jefe de la dependencia competente para dar respuesta	Formulario de Seguimiento de PQRSDF Radicado en Orfeo	15 min

BUZÓN INSTITUCIONAL

No.	Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Revisar el buzón de PQRSDF ubicado en la sede central de Bogotá D.C. y en cada una de las	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano y Coordinadores de áreas operativas.	Abrir el buzón, registrar y radicar el contenido en el formato de acta E-SGI-F002. Tal acta, deberá ser radicada	Formato E-SGIF002	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	áreas operativas			mensualmente de manera independiente dejando constancia o no de PQRSDF, y llevará la firma del funcionario o contratista que realice el proceso con el número radicado de ORFEO según las solicitudes.		
2	Radicar la solicitud del ciudadano (Si corresponde a una PQRSDF)	H	Funcionarios o contratistas, del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)	<p>En caso de ser una PQRSDF, radicar la solicitud en el sistema de gestión documental ORFEO (Ventanilla única), y diligenciar el Formulario de Seguimiento de PQRSDF. De no ser una PQRSDF remitir a la ventanilla de radicación del Grupo de Gestión Documental.</p> <p>NOTA: El Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y las Áreas operativas (Ventanilla de radicación) deben reenviar al 905- Administrador de PQR cada una de las</p>	Radicado de Orfeo Formulario de Seguimiento de PQRSDF Formato M-SCF005 (Opcional) M-SC-F004 (Opcional)	1 día



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

				PQRSDF que radiquen, para que sean ingresadas en el Formulario de Seguimiento de PQRSDF por el Grupo de Servicio al Ciudadano.		
3	Informar al ciudadano sobre el proceso de radicación de su requerimiento. Entregar al ciudadano el número de radicación y el PIN con el cual quedó registrado el requerimiento e indicarle los términos de respuesta según corresponda y los canales por los cuales puede realizar el seguimiento.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de radicación) y Áreas operativas (Ventanilla de radicación)	Registro de la radicación (ORFEO)	Registro de la radicación (ORFEO) Correo electrónico contacto@ideam.gov.co	10 min
4	Direccionar la PQRSDF en Orfeo. Reasignar al jefe de la dependencia competente para dar respuesta de la PQRSDF.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano.	Radicado en Orfeo	Radicado en Orfeo	
5	Reasignar la PQRSDF en Orfeo. Reasignar al funcionario o contratista encargado para la elaboración de	H	Jefe de la dependencia asignada	Radicado en Orfeo	Radicado en Orfeo	1 día



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDf

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

	la respuesta de la PQRSDf.					
6	Enviar correo electrónico preventivo. Alertar vía correo electrónico respecto a la fecha de vencimiento de la PQRSDf. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDf.	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Correo electrónico	Correo electrónico	
7	Realizar acompañamiento o visita preventiva (Si aplica)	H	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Si agotado el seguimiento preventivo por correo electrónico no se reporta a través de "INFORMADOS", la evidencia de respuesta al ciudadano, se efectuará acompañamiento o visita preventiva recordando el término de respuesta. NOTA: Se realiza de acuerdo con los tiempos legales de respuesta para las PQRSDf. Diligenciar el formato M-SC-F009 Seguimiento de PQRS presencial o citar virtualmente a reunión.	lista asistencia	



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

8	proyectar la respuesta a la PQRS	H	Jefe de la dependencia asigna a Gestión documental	Las respuestas deben ser enviadas a ventanilla única para que desde allí se envíen al peticionario. Y anexar al ORFEO soporte del envío al orfeo y se cierre el ciclo de la comunicación.	Radicado en Orfeo Correo electrónico Corresponde ncia física	20 min
9	Envío respuesta al ciudadano	H	Funcionarios o contratistas del Grupo gestión documental (ventanilla única)	a través del correo de salida se envía al ciudadano el oficio con los adjuntos, se genera la evidencia se sube al Orfeo y se informa al administrador del 905 y se archiva	Radicado en Orfeo Correo electrónico o Corresponde ncia física	10 min
10	Revisar el informado de cada PQRSDF y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	V	Funcionarios o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano	Confirmar que se haya dado respuesta al ciudadano a través de los informados del 905- Administrador de PQRS y actualizar la Herramienta de control y seguimiento de las PQRS	Herramienta dispuesta para el control y seguimiento de las PQRS	10 min

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
02	2/05/2012	Modificación al procedimiento



GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Procedimiento radicación, asignación, seguimiento y control de PQRSDF

Código:GSC-P001
Versión: 10
Fecha: 27/05/2024

03	5/12/2014	Se realizó la revisión y actualización del procedimiento de acuerdo con la normatividad y actividades vigentes en el desarrollo de los objetivos establecidos en el proceso de Servicio al Ciudadano
04	21/10/2015	Se realiza actualización del procedimiento de conformidad con lo canales actuales de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta los cambios generados por la creación del Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General.
05	4/04/2016	Actualización de documento, por autoevaluación del proceso
06	3/08/2016	Se realiza actualización del procedimiento de conformidad con los canales actuales de servicio al ciudadano y teniendo en cuenta los cambios generados por la actualización de la resolución 2071 de 2015.
07	21/11/2016	Actualización del documento, por evaluación del proceso en el marco de la auditoría interna adelantada por la Oficina de Control Interno. Se ajustó en las políticas de operación, la resolución 2686 del 18 de noviembre de 2016 y se hicieron otros ajustes en virtud de la entrada en vigencia de dicha resolución.
08	5/06/2020	Actualización y estructuración gráfica en los diferentes apartados del procedimiento.
09	28/10/2021	Inclusión en los procesos del Informe NSU y del formato de procedimiento.
10	27/05/2024	Actualización e inclusión de la Ventanilla Única (VUS)