



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D**

BOGOTÁ D.C. JULIO DE 2022

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	7
5.	CONTENIDO Y DESARROLLO	13
5.1.	CANALES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA Y CIERRE DE PQRS-D.....	13
5.2.	TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS-D	14
5.3.	GESTIÓN DE PQRS-D	16
5.4.	RECEPCIÓN DE PQRS-D POR CADA CANAL DE ATENCIÓN	16
5.5.	RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN:.....	25
5.6.	RESPUESTA DE LAS PQRS-D	27
5.7.	CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS-D	31
5.8.	CIERRE DE LAS PQRS-D	32
5.9.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D	34
5.10.	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR UNA PQRS-D.....	35

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por las personas objeto de atención y ciudadanía en general ante la Entidad.

2. ALCANCE

El presente Manual, va dirigido a todos los empleados públicos y contratistas de la Entidad y aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre con soporte de envío, seguimiento, gestión y trazabilidad de las mismas a través de los canales definidos y habilitados por la entidad. Las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad en consonancia con la normativa en la materia.

3. DEFINICIONES

ATENCIÓN: Proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las personas objeto de atención por parte de la Entidad, y la ciudadanía en general, ante la Entidad a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad que debe contar con los siguientes atributos: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.

ACCIÓN DISCIPLINARIA: Potestad que tiene el Estado para determinar, a través de los entes competentes, la responsabilidad de un agente que ejerce función pública, por la comisión de una falta disciplinaria, y de imponer la sanción correspondiente, previa queja de cualquier persona o de oficio o por informe proveniente de servidor público.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

CIUDADANO: Para efectos del presente documento, es la persona que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios. En esta población se incluyen las personas objeto de atención por parte de la ARN.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA: la respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo y claro, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

CONSULTA: Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

CPACA: Ley 1437 de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

DENUNCIA: Es una manifestación mediante la cual una persona, pone en conocimiento de la autoridad, la perpetración de una conducta presuntamente delictuosa, con indicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realizó y de los presuntos autores o partícipes, si fueren conocidos por el denunciante. Se trata de un acto presuntamente constitutivo y propulsor de la acción penal a cargo de la Fiscalía con el propósito de investigar la perpetración de un hecho punible. En atención al deber jurídico que tienen los servidores públicos, de poner en conocimiento la comisión de un posible delito, la Entidad debe dar traslado de la denuncia a la autoridad competente. A diferencia de la queja, la denuncia, al igual que la queja disciplinaria, no es desistible, ni comporta la posibilidad de retractación en razón a la naturaleza pública de los intereses jurídicos que se encuentran comprometidos, lo que excluye la disponibilidad sobre los mismos por parte del denunciante.

DENUNCIA POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular en donde se ejerce el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. En la misma, es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades, con sustento en lo previsto en la Ley 1474 de 2011.

DERECHO DE HABEAS DATA: Es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Es el que tiene toda persona o grupo de personas, de acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta el interés general. Debe formularse de forma respetuosa verbalmente o por escrito.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Aquel que tiene toda persona de acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses individuales. Debe formularse de forma respetuosa verbalmente o por escrito.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de la Entidad como responsable del tratamiento.

GT: Grupo Territorial.

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pueden ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI por su sigla en inglés), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

PETICIÓN ANÓNIMA: “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe “ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad¹”.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición; de lo contrario, para este trámite la Entidad tiene dispuesto la selección petición anónima en la cual debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de la Entidad.

OPORTUNIDAD: corresponde al tiempo de respuesta en los términos de Ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el

¹ Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto” (Artículo 14 Ley 1437 de 2011).

QUEJA: Manifestación de insatisfacción, protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta o acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios, la cual requiere una respuesta y es desistible.

QUEJA DISCIPLINARIA: Es aquella que puede presentar cualquier persona ante la autoridad competente, para poner en conocimiento una conducta de un agente que ejerce funciones públicas, que constituye falta disciplinaria, con el fin de que se inicie la correspondiente actuación disciplinaria, determine la responsabilidad por la comisión de dicha conducta y la sanción correspondiente. En este sentido, se trata de uno de los mecanismos a través del cual se impulsa el inicio de la acción disciplinaria.

RECLAMO: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

RESOLVER DE FONDO: la respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir, sin evasivas o planteando aspectos fácticos y/o jurídicos que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11).

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.

SERVICIO: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente relacionada con las Políticas y Procesos que implementa la Entidad.

SERVICIO Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos.

SIRR: Sigla que significa “Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación”. Es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

cifras estadísticas de la población beneficiaria de los procesos que implementa la Entidad.

RNBD: Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio para la protección de datos personales.

SIGOB: Sistema de Gestión de Correspondencia para hacer seguimiento a los términos de respuesta. Sistemas de gestión documental de código cerrado.

SOLICITUD DE CONCEPTO: Solicitud para que se exprese la opinión o criterio sobre determinada materia, relacionada con asuntos de competencia de la Entidad.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene o controla en el ejercicio de su función.

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.

TRAZABILIDAD: Es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto, producto o servicio, en este caso de una PQRS-D dentro de la entidad.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Se resalta que el horario ordinario de correspondencia y atención al público de la Entidad es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., de conformidad con la Resolución Vigente; razón por la cual las PQRS-D que sean registradas por fuera de este horario, deben ser radicadas el día hábil siguiente, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil posterior a su recepción.

Todas las PQRS-D recibidas por todos los canales oficiales deben ser radicadas en el Sistema de Correspondencia de la Entidad o en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación SIRR según sea el caso y cumplir con las políticas de protección de datos de la entidad y de seguridad de la información.

El contratista o empleado público encargado de radicar en la respectiva área o dependencia debe garantizar que la petición se radique en el sistema el mismo día de recepción de la comunicación, por lo tanto, la fecha en el sistema de

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

correspondencia debe ser la misma fecha de recibido, exceptuando aquellos radicados que ingresen a la entidad posterior al horario de atención los cuales deben ser registrados al siguiente día hábil.

Es deber del contratista o empleado público a quien se le asigna la comunicación brindarle gestión a la misma y una vez se le asigne una PQRSD éste debe analizar previamente la petición verificando que su tipología, priorización y características sean las que defina la Ley dado que cualquier cambio en el Sistema de Gestión de Correspondencia, tipología, afecta directamente la trazabilidad de la PQRSD respectiva.

Bajo ningún motivo se puede cambiar la tipología de una PQRSD luego de su vencimiento.

Para los cambios de tipología y/o ampliación de términos se deben realizar las siguientes gestiones:

- **Sistema SIRR:** Realizar la solicitud para casos PQRSD creados en SIRR al correo: soporte@reincorporacion.gov.co remitido por el Coordinador del Grupo Territorial o el Jefe de Área o Dependencia con el aval del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.
- **Sistema SIGOB:** Realizar la Solicitud en el aplicativo Aranda, mediante la cual se manifieste la tipología a asignar, por el Coordinador del Grupo Territorial o el Jefe de Área o Dependencia o profesional designado.

Las solicitudes deben contener número de radicado, fecha de recepción y justificación detallada de la solicitud de cambio.

Para la autorización de ampliación de términos, es necesario que conste la notificación previa con soporte de envío, en donde se informe al peticionario la respectiva modificación del término inicial de respuesta.

Los cambios en tipologías se pueden realizar a más tardar 5 días hábiles antes del vencimiento de la respectiva PQRSD, se recuerda que bajo ningún motivo se puede realizar cambio de tipología a una PQRSD vencida. Para las comunicaciones que tienen tiempo de respuesta inferior se deben realizar de inmediato.

El monitoreo de la correcta asignación de las tipologías por parte de los técnicos de gestión documental de los grupos territoriales y del nivel central está a cargo del grupo de gestión documental. Lo anterior, con el fin de promover la gestión oportuna de las PQRS-D.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

El procedimiento para la atención de PQRS-D en la Entidad, está regulado mediante lo dispuesto en la normativa y directrices registradas en el Normograma del proceso de Atención al Ciudadano, en la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano AC-G-03, Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales GD-P-07 y en el presente Manual.

La presentación de la petición se configura cuando un Empleado Público o contratista de la entidad en ejercicio de sus funciones u obligaciones contractuales la recibe sin importar el medio o la forma; en donde, el término establecido en la Ley es un plazo máximo, por lo tanto debe realizar todas las gestiones necesarias para no sobrepasarlo estableciendo las gestiones al interior de conformidad con el lineamiento de cada Jefe de Dependencia o Grupo previendo que éstos no afecten su respuesta oportuna.

Todos los empleados públicos y contratistas tienen la responsabilidad de gestionar todas las PQRS-D que reciban o que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entrada de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para la gestión de las PQRS-D (SIRR, Sistema de correspondencia de la entidad, módulo web de PQRS-D, correos electrónicos institucionales asignados y redes sociales formalmente autorizadas y manejadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Entidad). El alcance de dicha revisión depende del rol que tiene cada empleado público y contratista y las responsabilidades asignadas dentro de sus dependencias, en relación con la gestión PQRS-D. En este sentido, es preciso tener en cuenta que independientemente de que el empleado público o contratista tenga un rol o responsabilidad frente a las PQRS-D, cualquiera de los empleados públicos y contratistas que reciban una PQRS-D en su correo electrónico institucional tienen la obligación de tramitarla de acuerdo con lo establecido en este manual so pena de, para los empleados públicos, las posibles sanciones disciplinarias que puede conllevar la no atención de las respectivas PQRS-D y, para los contratistas, del respectivo proceso de incumplimiento contractual en el marco de sus obligaciones.

Se pueden presentar PQRS-D en condición de anonimato, las cuales se deben radicar en el Sistema de Correspondencia, para que se asigne directamente a la dependencia con función de respuesta para que realice la gestión correspondiente de acuerdo con la normatividad vigente.

Las peticiones anónimas se deben recibir de manera excepcional y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario, toda vez que puede llegar a afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Si el anónimo indica dirección de notificación lo procedente es darle respuesta directamente a la dirección física o electrónica informada; en caso contrario, debe proceder con la publicación de la respuesta en el sitio web de la entidad, verificando que se garantice la anonimización o protección de datos sensibles.

Si las PQRS-D son interpuestas por personas objeto de atención, por cualquier canal, se debe realizar el registro en el módulo SIRR 'Casos PQRS-D', de acuerdo con los parámetros establecidos en el Instructivo SIRR - Módulo casos PQRS-D y se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación del caso.

Para todas las PQRS-D recibidas por cualquier canal el empleado público o contratista, debe cumplir con lo establecido en el numeral 5.4 del presente manual.

Cuando exista discrepancia al interior de la entidad, sobre el área, grupo o dependencia competente para tramitar y resolver una PQRS-D, el Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, determinará la dependencia que debe atenderla.

Las áreas encargadas deben realizar todas las gestiones necesarias en el menor tiempo posible con el fin de no afectar los términos de respuesta, el líder de cada proceso debe garantizar la coordinación y articulación entre las dependencias de la entidad que participan en el trámite para suministrar una respuesta adecuada y oportuna.

Se resalta que las PQRS-D únicamente pueden ser atendidas en los canales de atención autorizados por la entidad.

Para las PQRS-D recibidas de manera verbal, debe cumplirse lo estipulado en las disposiciones normativas que regulan este tipo de solicitudes: "Presentación y radicación de peticiones verbales" de conformidad con el Decreto 1166 de 2016.

En los casos de Traslado por Competencia:

Si se establece que la entidad, no tiene la competencia para resolver una PQRS-D, el contratista o empleado público de la respectiva dependencia o el Grupo de Atención al Ciudadano deben remitir a la entidad competente dentro de los cinco

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

(5) días hábiles siguientes a su recepción y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

En el traslado mencionado deben señalarse las razones -normas jurídicas- que fundamentan la competencia de la entidad a quien se traslada el trámite. Si la respuesta que le compete a la Entidad es parcial, debe responder lo que compete e informar al peticionario que los temas restantes serán trasladados a la otra entidad y resueltos por aquella, de conformidad con lo establecido en la Ley.

En los casos de Transferencia entre áreas:

Si la dependencia o Grupo Territorial que recibe una PQRS-D no tiene la función para responderla, debe devolverla inmediatamente al área que se la remitió o, en su defecto, redireccionarla de inmediato a la dependencia o GT competente para dar respuesta. Cabe destacar que es deber del Líder de cada área, grupo o dependencia revisar todas las PQRS-D que le ingresen a diario, verificando en especial aquellas que por descripción técnica tengan un área única responsable (por ejemplo Representación Judicial de la Entidad, Ordenación del Gasto, Procedimiento Disciplinario entre otros); en estos casos, el área que no transfiera con diligencia las PQRS-D que no le compete, además de llegar a afectar la oportunidad en la respuesta, puede generar un grave daño antijurídico a la entidad.

Exceptuando los casos descritos que requieren una transferencia inmediata, si pasados dos (2) días hábiles la dependencia o Grupo Territorial sin funciones de dar respuesta no ha realizado ninguno de estos dos procedimientos (devolverla o redireccionarla), la responsabilidad de brindar la respuesta recae sobre ésta. Así las cosas, debe solicitar al área competente los insumos necesarios para estructurar y proyectar la misma. Lo anterior, exceptuando temas de representación judicial o con funciones específicas que solo podrán ser atendidas por las dependencias en el marco de sus funciones y se deberá proceder con la transferencia inmediata.

Se debe evitar remisiones erróneas, pues ello afecta el derecho del ciudadano de obtener una respuesta oportuna.

La información relacionada con PQRS-D, trámites y servicios que presta la Agencia se puede consultar en medios diferentes a los electrónicos en las sedes de la entidad (televisores y/o carteleras ubicados en cada sede donde opera) de acuerdo a la estrategia de comunicaciones que se priorice y decida implementar por parte de la Alta Dirección.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Todo lo relacionado con deberes y derechos de la ciudadanía y la entidad en relación a trámites, servicios y PQRS-D se pueden consultar en la carta de trato digno en la Guía de Protocolos de Atención de la Entidad código AC-G-03.

En los casos de PQRS-D relacionados con Protección Datos Personales:

El responsable de la custodia o administración de la información personal debe prever que el titular ejerza sus derechos, realizando la recepción y trámite informado sobre el manejo de datos personales.

Cuando las solicitudes de PQRS-D impliquen en su objeto y contenido requerimientos de los titulares relacionados con el uso de datos personales frente a las autorizaciones de tratamiento que se encuentren en las bases de datos registradas por la Entidad o por sus encargados (terceros) y en donde los peticionarios exijan:

- Ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales contenidos en bases de datos.
- Revocar la autorización que haya otorgado para el tratamiento de los mismos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, el responsable debe garantizar la respectiva respuesta a la solicitud de PQRS-D suministrando los soportes de las autorizaciones suscritas.

Al momento de radicar una petición relacionada con datos personales se debe utilizar la tipología en el Sistema de Gestión de Correspondencia: que se denomina Protección Datos Personales; en el Sistema SIRR se denomina Actualización o Modificación Datos Personales.

El responsable debe gestionar, tramitar y registrar las respuestas, recibidas o asignadas, por los diferentes medios, incluyendo la referencia en el asunto de la solicitud “habeas data” e informar la gestión realizada al jefe inmediato, su superior jerárquico y al Gestor en Protección de Datos y/o responsable del registro de las estadísticas semestrales de reclamos ante la RNBD [1] de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y se encuentran en concordancia con el TI-M-01 Manual

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el DE-M-06 Manual de Protección de Datos Personales y al cumplimiento de principios normativos relacionado con el manejo de autorizaciones, bases de datos que contengan información personal, y los instrumentos que se requieran para garantizar el respeto sobre los derechos de los titulares.

Para las etapas de recepción y respuesta de PQRS-D se debe tener en cuenta y aplicar lo establecido en la AC-G-03 Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1. CANALES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA Y CIERRE DE PQRS-D.

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales la población objeto de atención y la ciudadanía en general, puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención definidos, son los siguientes:

- a) **Canal Presencial:** Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de los ciudadanos con los empleados públicos y contratistas de la entidad, con el fin de obtener información frente a un trámite o servicio solicitado, o del análisis técnico o jurídico que se requiera de las demás dependencias a nivel nacional. Se lleva a cabo en las instalaciones físicas de la Entidad de conformidad con lo descrito a continuación:

- Grupo de Atención al Ciudadano en nivel central y en los Grupos Territoriales ubicados en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>
- Puntos de Radicación: Corresponden a las unidades de correspondencia dispuestas por la entidad, tanto en el nivel central como en los Grupos Territoriales para la recepción y radicación de comunicaciones escritas y PQRS-D; estos puntos de radicación pueden consultarse en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Este canal cuenta con un Mecanismo de Atención que es Pida su Cita, este mecanismo es definido por la entidad para que los ciudadanos que lo requieren puedan agendar una cita para atención presencial en un espacio físico en los Grupos Territoriales.

- b) Canal escrito.** Hace referencia a toda aquella comunicación escrita y PQRS-D que los ciudadanos pueden radicar en las áreas de correspondencia dispuestas por la entidad a nivel nacional o depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en los Grupos Territoriales.

La ciudadanía puede depositar en el buzón de sugerencias, las PQRS-D que se requieran formular, en el formato que se encuentra disponible para tal fin.

- c) Canal Telefónico:** Se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/Canales-de-Atencion.aspx>

- d) Canal Virtual:** para la radicación de comunicaciones, la entidad dispone de:

1. Módulo PQRS-D en el portal web <http://www.reincorporacion.gov.co/es>, en el enlace <http://pqrsd.aplicaciones.reincorporacion.gov.co/PQRS-D/Create>
2. Correo Oficina de Atención al Ciudadano (PQRS-D): atencion@reincorporacion.gov.co
3. Servicio de chat en tiempo real desde la página <http://www.reincorporacion.gov.co/es>
4. Correo electrónico institucional (contratistas y empleados públicos).
5. Comunicación Gestión Contractual contratos@reincorporacion.gov.co
6. La atención de requerimientos Judiciales se hará a través de correo notificacionesjudiciales@reincorporacion.gov.co
7. Redes sociales oficialmente habilitadas por la entidad.

5.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS-D

Salvo norma legal especial, la Entidad tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la entidad para resolverla.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Sin perjuicio de lo anterior, están sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) **Peticiones de documentos y de información** deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) **Peticiones entre autoridades.** Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Lo anterior siempre y cuando la respectiva autoridad no indique un plazo específico en razón de la necesidad que sustente.
- c) **Las Consultas y conceptos** deben resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) **Las Quejas** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) **Los Reclamos** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- f) **Las Sugerencias** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- g) **Las solicitudes efectuadas por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político**, se deben atender dentro de los cinco (5) días siguientes a su requerimiento.
- h) **Las denuncias** formuladas deben trasladarse a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y se envía copia del oficio remisorio al denunciante.
- i) **Atención de Peticiones prioritarias.** Los empleados públicos o contratistas de la Entidad deben dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando se trate de peticiones de atención prioritaria en materia de seguridad personal, el empleado público o contratista de la Entidad debe dar traslado a más tardar al día siguiente de su recepción de manera prioritaria a la Policía Nacional y a la Unidad Nacional de Protección, para que esta la resuelva en lo de su competencia.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Se debe dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente y de conformidad con los protocolos de atención de la entidad.

- j) Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta debe ser tramitada preferencialmente.

5.3. GESTIÓN DE PQRS-D

La gestión de las PQRS-D comprende el proceso que abarca todas las actividades desde la recepción de la petición hasta la entrega certificada de la respuesta al ciudadano, así como su respectivo seguimiento y evaluación.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D.
- Respuesta y cierre de las PQRS-D.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.

5.4. RECEPCIÓN DE PQRS-D POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante la Entidad, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de responder. A continuación, se presentan los lineamientos respectivos a la recepción de PQRS-D por cada canal de atención.

a) Canal escrito

En el nivel central:

La ciudadanía y la población objeto pueden presentar las solicitudes de forma escrita en donde el Grupo de Gestión Documental la recibe, clasifica, registra en el

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Sistema de Gestión de Correspondencia de la Entidad y asigna número de radicación el cual envía a la dependencia que corresponda.

En los Grupos Territoriales:

La población objeto puede presentar las solicitudes de forma escrita; el asistente de atención debe registrarlas en el sistema de información para reintegración y la reincorporación SIRR garantizando que todos los adjuntos de las mismas y su trazabilidad queden debidamente consignados, informando al peticionario el número de radicación del caso.

La Ciudadanía en General y entidades pueden presentar las solicitudes de forma escrita en donde el técnico de gestión documental la recibe, clasifica, registra en el Sistema de Gestión de Correspondencia de la Entidad y asigna número de radicación garantizando que todos los adjuntos de la misma y su trazabilidad queden debidamente consignados.

Las PQRS-D pueden ser recibidas en la Entidad por canal escrito, de dos (2) formas: sobre cerrado o abierto y buzón de sugerencias.

- *Sobre cerrado o abierto:*

Las PQRS-D deben ser recibidas por el empleado público o contratista designado del Grupo de Gestión Documental en la sede central o los GT. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRS-D está dirigida a la Entidad o a un empleado público o contratista de la entidad; en el marco de sus funciones u obligaciones contractuales; de no ser así, el documento debe ser devuelto, indicando que la entidad a la cual dirige la petición no es la Entidad y que debe radicarla ante la entidad competente.

Si el usuario insiste en su radicación, se le debe recibir, indicando el procedimiento de traslado por competencia, que puede implicar un tiempo adicional para la respectiva respuesta por parte de la entidad competente.

Registro: El empleado público o contratista del Grupo de Gestión Documental en los Grupos Territoriales o en la sede central, debe ingresar la PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad, especificando si se trata de una petición (petición general, petición protección de datos personales, petición veedurías ciudadanas solicitud de información, solicitud de documentos, requerimiento de una autoridad o entidad) queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los siguientes datos, cumpliendo con lo establecido en el Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales GD-P-07:

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

- Nombre del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y/o correo electrónico).
- Si la PQRS-D es anónima.
- Clasificación: (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
- Número de anexos.
- Número de código postal.
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico.
- El nivel de reserva de la comunicación.
- A qué dependencia o Grupo Territorial se asigna la PQRS-D.
- Fecha de radicación
- Fecha de asignación.
- Hora de asignación.

En caso que el peticionario sea menor de edad, sus datos personales deben ser tratados de manera especial según lo establece la normatividad que rige la materia.

Si la PQRS-D contiene documentos adjuntos, el empleado público o contratista designado por el Grupo de Gestión Documental debe digitalizar estos documentos y cargarlos en el Sistema de correspondencia de la entidad.

Asignación: Las PQRS-D registradas diariamente, deben ser remitidas a la dependencia que según sus funciones tiene que dar respuesta.

- **Buzón de sugerencias**

El buzón de sugerencias es un instrumento puesto a disposición de la población objeto de atención, empleados públicos o contratistas de la entidad y ciudadanía en general para hacer llegar las PQRS-D por medio escrito y las sugerencias sobre la gestión de los requerimientos, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Instructivo de Gestión del Buzón de Sugerencias AC-I-14.

b) Canal virtual

Existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D a través de medios virtuales:

- **Página web de la entidad.**

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

- Redes sociales de la entidad.
- Correo electrónico institucional atencion@reincorporacion.gov.co.
- Correo electrónico institucional de los empleados públicos, contratistas.
- Fax

El tratamiento de las PQRS-D que se reciben por el canal virtual, procede de la siguiente manera:

- **Página Web**

En la Página Web, la entidad cuenta con un espacio para el registro de cualquier tipo de PQRS-D, en el cual el ciudadano debe diligenciar un formulario en el que relaciona el contenido de su petición y culminado el proceso de registro se genera un número de radicación con el cual puede realizar el seguimiento. Un ciudadano o persona objeto de atención por parte de la Entidad que desee interponer una PQRS-D a través del portal de la Entidad, www.reincorporacion.gov.co, puede acceder al módulo web de PQRS-D.

Para conocer los pasos del registro de una PQRS-D en la web, se debe remitir a los instructivos: INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO Código: AC-I-03’ y al INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D – PAGINA WEB - ROL COLABORADOR Y ADMINISTRADOR Código: AC-I-08.

Las PQRS-D que ingresan a la Entidad a través de este medio deben ser registradas adicionalmente en el Sistema de correspondencia de la entidad, y su trámite de respuesta debe realizarse tanto en esta herramienta de gestión de correspondencia como en el módulo web de PQRS-D. Para los casos de la población objeto quedan registradas automáticamente en el SIRR.

El empleado público o contratista designado por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano debe revisar diariamente, y asignar las PQRS-D a las dependencias que deben responder según sus funciones.

Es importante indicar que el ‘Módulo web de PQRS-D’ genera, inmediatamente el número de radicado del caso, al correo electrónico registrado por el peticionario. Esto de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente.

- **Llámenos Gratis:**

Es un servicio de voz sobre IP que permite hacer llamadas a través de un computador o de un celular directo, gratuito y en tiempo real, al que puede

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

acceder para facilitar y brindar atención oportuna y eficiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D)

El agente del call center que reciba una PQRS-D de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la Entidad, debe registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. Para el caso de las personas objeto de atención de la Entidad, se debe registrar la PQRS-D en el sistema de información SIRR.

- **Servicio de Chat:**

Mensajería instantánea que permite comunicarse con los agentes del call center de la Entidad de forma inmediata y mantener una conversación por escrito en tiempo real.

El agente del call center que reciba una PQRS-D de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la Entidad, debe registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. Para el caso de las personas objeto de atención de la Entidad, se debe registrar la PQRS-D en el sistema de información SIRR.

- **Redes sociales**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el empleado público o contratista designado por la jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien las revisa diariamente y determina si son de competencia de la Entidad.

En caso de serlo, y de tratarse de información pública, de interés general, debe responderla inmediatamente por la misma red social sin necesidad de solicitar datos personales.

Simultáneamente, debe solicitar a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental su respectiva radicación, por el Sistema de correspondencia de la entidad, en la misma Oficina Asesora de Comunicaciones, a fin de que quede la trazabilidad de la información en el sistema de administración de correspondencia de la entidad.

Para finalizar la gestión de la PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad, se debe indicar la respuesta que se brindó al usuario por la respectiva red social, anexando una imagen de pantalla con la gestión. En caso de que la PQRS-

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

De no sea de competencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el empleado público o contratista designado debe solicitar al Grupo de Gestión Documental, la radicación al área competente de la sede central, o al Técnico de Archivo, en los Grupos Territoriales.

El empleado público o contratista designado en la Oficina Asesora de Comunicaciones debe cerciorarse de tomar la información necesaria para el contacto con el usuario, pues de no ser así será éste quien debe garantizar que la respuesta se brinde efectivamente al usuario, y no el área o Grupo Territorial al cual se asigne el caso.

- **Correo institucional**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional **atencion@reincorporacion.gov.co** son monitoreadas por el empleado público o contratista designado por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las debe revisar diariamente y determinar si son competencia de la Entidad. En caso de serlo, debe reenviarla dentro del horario de atención y las que sean radicadas fuera del horario máximo al día hábil siguiente, a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental o al Grupo Territorial para su radicación en el Sistema de correspondencia o en el sistema de información para la reintegración y la reincorporación, según corresponda, informando el área competente para dar respuesta y la tipología del caso.

Además, el empleado público o contratista del Grupo de Atención al Ciudadano debe enviar al peticionario un mensaje estándar de acuse de recibido, informando el número de radicado del caso.

Es importante señalar que es necesario no remitir al citado correo:

- Correos internos entre dependencias.
- Información general que no sea una solicitud para trámite.
- Cadenas o correos Spam.
- Correos con solicitudes adjuntas que ya cuentan con un radicado en el Sistema de Gestión de Correspondencia, pues su seguimiento se debe realizar con ese número asignado.

- **Correo electrónico institucional de empleados públicos o contratistas**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de los correos institucionales de los empleados públicos o contratistas, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o al día hábil siguiente (en caso de que la

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

petición haya ingresado fuera del horario de atención), al Grupo de Gestión Documental en la sede central, o al Grupo Territorial, según la jurisdicción, solicitando que sean radicadas en el Sistema de correspondencia o en el sistema de información para la reintegración y la reincorporación, según corresponda.

Además, el Grupo de Gestión Documental en la sede central, el técnico de archivo en el Grupo Territorial o el Asistente de atención según corresponda, debe enviar al peticionario un mensaje de acuse de recibido, informando el número de radicado del caso en un formato estándar.

- **Fax**

Las PQRS-D recibidas por el número de fax (601) 4430020 – Ext. 5 y los demás números de fax habilitados en la sede central y Grupo Territorial de la Entidad, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o al día hábil siguiente (en caso de que la petición haya ingresado fuera del horario de atención), a Correspondencia, en el Grupo de Gestión Documental en la sede central de la Entidad o al Técnico de Archivo en el Grupo Territorial solicitando que sean radicadas por el Sistema de correspondencia de la entidad en el Grupo Territorial o dependencia de la sede central competente para dar respuesta.

c) **Canal presencial**

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas de manera directa, presencial y verbal en los Grupos Territoriales de la Entidad o en las instalaciones de la sede central.

En Grupos territoriales:

Población objeto: cuando el peticionario hace parte de la población objeto debe acudir al asistente de atención quien le recepcionará su petición. En caso de que la petición tenga que ser atendida por funcionario o contratista diferente al asistente de atención, el funcionario o contratista debe recepcionar la petición a través del Formato Encuesta de Satisfacción y PQRS-D AC-F-05 y posteriormente remitirla al asistente de atención para su radicación en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación SIRR.

Ciudadanía en general: cuando el peticionario es parte de la ciudadanía en general su petición puede ser recibida por cualquier empleado público o contratista a través del formato AC-F-05 y posteriormente debe ser remitida al técnico de

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

gestión documental para su radicación en el sistema de correspondencia de la entidad.

En sede central: el empleado público o contratista que atienda al ciudadano, debe tomar su PQRS-D diligenciando debidamente el formato AC-F-05, con los respectivos datos de contacto y remitirla al Grupo de Gestión Documental para su radicación.

Las peticiones verbales se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz autorizado por la Entidad y que disponga de elementos electrónicos necesarios para grabar la solicitud verbal o transcribirla. En caso de grabar debe informarse al peticionario que para dar adecuado trámite a su solicitud la conversación será grabada y debe asegurarse que la persona está de acuerdo con dicha actuación.

Radicación: En el Grupo Territorial el encargado de la radicación es el Técnico de Archivo cuando se trate del sistema de correspondencia de la entidad, y en el caso del Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación – SIRR el encargado de la radicación será el asistente de atención.

Para el caso de sede central el encargado de la radicación es el empleado público o contratista asignado a correspondencia en el Grupo de Gestión Documental.

El empleado público o contratista encargado de la radicación debe asignar la PQRS-D al Grupo Territorial o dependencia competente para su respectivo trámite de respuesta.

Recepción de PQRS-D en situaciones especiales de atención presencial:

- Cuando la persona no hable español o se comunique mediante el lenguaje de señas el empleado público o contratista de la entidad debe indicar, mediante señas, al usuario que autorice que su solicitud sea escrita o grabada en su idioma original para posteriormente traducirlo al español, gestionar el proceso de radicación y asignación al área o Grupo Territorial encargado de brindar la respuesta, la cual debe quedar registrada en el idioma de origen del ciudadano. Igualmente, se puede indicar al peticionario que si lo desea se comunique con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en convenio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL, que cuentan con el proyecto Centro de Relevó, Telefonía Accesible para Personas Sordas el cual permite a esta

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

población acceder a la información y a las comunicaciones, haciendo uso de nuevas tecnologías de manera autónoma.

- Cuando la persona se comunique en un dialecto o lengua nativa diferente al idioma español, el empleado público o contratista debe indicar, mediante señas, al ciudadano que escriba su solicitud, y si la transcripción fonética es demasiado compleja, se aconseja buscar un medio idóneo para grabar en audio o video la solicitud, previa autorización del peticionario.

Posteriormente, se debe remitir al Grupo de Atención al Ciudadano para su respectiva traducción al español y trámite de respuesta en el dialecto original del ciudadano.

d) Canal telefónico

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos a través de teléfonos fijos de la línea gratuita **018000-911516** o desde celulares Claro o Movistar al **#516**.

Eventualmente, pueden llegar casos de PQRS-D a las extensiones de los empleados públicos o contratistas de la Entidad, a través del PBX (601) **4430020**, las cuales deben ser transferidas directamente al Call Center de la Entidad.

Registro: El agente del call center que reciba una PQRS-D de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la Entidad, debe registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'.

Para el caso de las personas objeto de atención de la Entidad, se debe registrar la PQRS-D en el sistema de información SIRR.

El agente del Call Center debe indicar por cual medio el peticionario autoriza ser notificado de la respuesta a la petición que interpone ante la Entidad.

Transferencia: El empleado público o contratista delegado del Grupo de Atención al Ciudadano debe asignar los casos PQRS-D de la página web al área competente, y remitirlo por correo electrónico al empleado público o contratista designado del Grupo de Gestión Documental (Grupo Territorial o sede central). En el SIRR los casos creados, son asignados automáticamente por el sistema al empleado público o contratista responsable de dar respuesta al peticionario.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Todos los empleados públicos o contratistas de la Entidad, pueden recibir una PQRS-D vía telefónica, para tal fin deben garantizar que sea radicada en la entidad remitiendo la llamada al Call Center.

5.5. RECEPCIÓN DE LAS DENUNCIAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN:

Se encuentran los canales de atención de la entidad para recibir aquellas denuncias que denoten presuntas conductas, hechos u actos de posible corrupción. Para tal fin se debe radicar la denuncia por presunto acto de corrupción a través del Sistema de Correspondencia directamente a la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la Entidad al correo controldisciplinarioarn@reincorporacion.gov.co.

La entidad cuenta con un usuario asignado al Oficial de Transparencia designado por la Dirección General, el cual es el único que maneja el canal soytransparente@reincorporacion.gov.co.

La entidad tiene habilitado un formulario en la página web en el cual cualquier persona puede presentar su respectiva denuncia por presuntos actos de corrupción la cual debe contener como mínimo espacios de diligenciamiento que permitan:

- Una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- Que exprese cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Que señale quién o quiénes lo hicieron, si es de su conocimiento.
- Se adjunten las evidencias que sustentan el relato del denunciante en caso de tenerlas, si lo dispone debe suministrar nombre, dirección de residencia, teléfono y correo electrónico para contactarlo en el caso de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.
- Debe informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indicar cuál.

En el evento que el denunciante prefiera presentar la denuncia de forma anónima, debe asegurarse que ésta amerite credibilidad y debe acompañarla de evidencias que permitan orientar la investigación.

Trámite y Respuesta de las denuncias por presuntos Actos de Corrupción:

En los casos en los cuales el peticionario registre la petición y la tipifique como posible acto de corrupción (es decir registrar en el sistema de correspondencia

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

que es una denuncia por presunto acto de corrupción), esta será direccionada a la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la ARN, garantizando la anonimización de la identidad y datos suministrados por el peticionario, con el propósito de determinar si se trata de una denuncia de hechos por presuntos actos de corrupción y si procede trasladar por competencia ante la Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República o Fiscalía General de la Nación, según sea el caso.

De encontrarse incompleta la información o no ser clara, la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la ARN, solicitará que se complete con el fin de poder contar con los elementos suficientes para su análisis.

En caso de que no se trate de una denuncia de hechos por presuntos actos de corrupción u otra presunta falta disciplinaria, se debe dar trámite como una PQRS-D. Para tal fin, la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la ARN, debe transferir máximo al día siguiente hábil, a la dependencia o grupo que corresponda y realizar la respectiva solicitud de cambio de tipología por medio del aplicativo Aranda, para que ésta emita respuesta al peticionario dentro del término legal vigente.

Cuando el peticionario no seleccione una entidad de destino, y en caso de que se trate de un posible acto de corrupción (independientemente que sea registrado como denuncia, queja o reclamo) se remitirá la petición a la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la ARN, Lo anterior verificando que la denuncia obedezca a actos o hechos relacionados con empleados públicos. Para el caso en el que la denuncia sea en contra de contratistas se remitirá a la Entidad para que adelante las acciones a las que haya lugar.

Como medidas de protección básicas para cualquier denunciante de actos de corrupción, por el sólo hecho de interponer una denuncia, se establecen las siguientes:

- Denuncia anónima. La entidad debe garantizar el derecho a realizar una denuncia anónima, por lo que procederá a examinar la denuncia. El denunciante debe asegurar que su comunicación tenga credibilidad y esté acompañada de evidencias que permitan orientar la investigación.
- Reserva de la identidad. Si el denunciante opta por dar su nombre, pero desea que se mantenga en reserva, deberá hacer explícito su deseo al

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

momento de presentar la denuncia. Por lo tanto, la entidad debe tratar la denuncia de manera confidencial y se reservará su identidad.

- Todas las peticiones que ingresan por el Sistema son asignadas por el sistema directamente a la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza la acción disciplinaria en la ARN, quien garantizará la reserva, custodia de la información y la protección al denunciante, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y en su Decreto reglamentario.
- La ARN como responsable de la custodia y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información.

Se deberá garantizar que ninguno de sus servidores públicos o contratistas de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión sean objeto de represalia por denunciar conductas que presuntamente se constituyan en un acto de corrupción.

5.6. RESPUESTA DE LAS PQRS-D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia o Grupo Territorial competente recibe el requerimiento hasta su respectiva resolución, cierre y entrega certificada de respuesta al peticionario consignando las evidencias a través de la respectiva plataforma (SIRR o Sistema de correspondencia de la entidad).

Para elaborar la respuesta de las PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad se debe utilizar la plantilla predeterminada en esa herramienta.

a) Acciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano: El empleado público o contratista designado debe:

- Realizar seguimiento y alerta mediante la notificación por correo electrónico semanal del informe de alertas generadas desde SIGOB Y SIRR y seguimiento de PQRS-D en estado activo a Coordinadores, Enlaces de Coordinación, Asistentes de Atención, Jefes de Oficina y Dependencias y

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Enlaces de PQRSD. Lo anterior no exime de responsabilidad a cada contratista o empleado público de la entidad de revisar su Sistema respectivo y realizar las acciones para cumplir con los términos legales de respuesta.

- Monitorear los sistemas de información (SIRR, Sistema de correspondencia de la entidad y Módulo web de PQRS-D), para verificar que las PQRS-D sean tramitadas y cerradas oportunamente.

b) Acciones desde cada dependencia o Grupo Territorial: La dependencia de la sede central o Grupo Territorial competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir la siguiente orientación:

El responsable de dar respuesta a las PQRS-D de acuerdo con su temática, complejidad o especificidad, puede ser en el Grupo Territorial el: Profesional Reintegrador, Facilitador, Abogado, o Coordinador. Y para la sede central es el Jefe, Asesor o Coordinador del área o quien éste designe.

Es importante tener la claridad que, aunque existan empleados públicos o contratistas designados para responder las PQRS-D, la responsabilidad de la trazabilidad y el seguimiento a los casos en cada Grupo Territorial recae sobre el coordinador; y en la sede central, sobre los jefes o cabezas de área.

Identificación y análisis de causas en PQRS-D (Quejas y reclamos): El jefe de la dependencia o coordinador del Grupo Territorial responsable de la respuesta de las quejas y reclamos, debe identificar la causa raíz que las origina y determinar si amerita un plan de mejoramiento o el tratamiento de un servicio no conforme. Después de identificada la causa raíz de la queja o reclamo, si lo amerita, se debe registrar en el software del sistema integrado de gestión y tratar de acuerdo con lo establecido en el EM-P-01 Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y en el IR-P-10 Procedimiento Control de Producto y/o Servicio no conforme (P/SNC). Lo anterior, de conformidad con lo señalado en la GUIA PARA LA DEFINICIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA EM-G-01, y en el PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA EM-P-01.

Ningún empleado público o contratista de la Entidad puede dar respuesta a una PQRS-D a través de su correo institucional, debe realizarse por medio del Sistema de Correspondencia o del Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación - SIRR.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

En caso de no tener datos de contacto y siempre que no contenga información reservada o sensible, el empleado público o contratista encargado de la respuesta debe cumplir el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) Ley 1437 de 2011.

En caso de que proceda la publicación y cuando advierta una posible vulneración al derecho a la intimidad, vida o seguridad del peticionario, debe eliminar los datos y referencias que permitan individualizarlo.

Peticiones análogas y masivas

Identificar si se trata de peticiones análogas y masivas. Una petición análoga y masiva es aquella que es presentada en idénticos términos por 10 o más personas y que trata asuntos de interés general (art 22. CPACA)

Los términos idénticos aluden a que las peticiones deben ser semejantes en cuanto a la autoridad a la que se dirige, el objeto de la solicitud y las razones que la fundamentan, para que se emita una única respuesta, envíe copia a cada peticionario y comunique a través de la página web de la entidad.

Peticiones Reiteradas

Identificar si se trata de una petición reiterada. Una petición reiterada es aquella que es idéntica a otra presentada con anterioridad. En estos casos es posible remitirse a las respuestas anteriores (art. 19 CPACA).

Se debe tener presente que los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones. En caso de considerar que la respuesta no es efectiva, procure ampliar la respuesta inicial con el propósito de satisfacer el derecho del solicitante.

Cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas.

Peticiones oscuras

Una petición es oscura cuando no es posible identificar su objeto o finalidad (art. 19 CPACA), devuelva la petición para que el solicitante la corrija.

Se debe emitir una comunicación en la que informe al peticionario: las razones por las cuales la solicitud no es clara y anexe copia de la petición, el plazo de diez (10) días siguientes a la comunicación con que cuenta el peticionario para aclarar su

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

solicitud y que el término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto la entidad reciba la respectiva corrección (art. 19 CPACA).

Peticiones incompletas

El Empleado Público o contratista no debe devolver ninguna petición por incompleta, debe solicitar al peticionario, dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que la complete en un término máximo de un (1) mes (art. 17 CPACA), a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se debe recordar que el término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto la entidad reciba la petición de manera completa. Se debe informar al peticionario (art. 17 CPACA).

En caso de que el peticionario, vencido el plazo no complete la petición ésta se entiende desistida, por lo que la entidad lo declarará en acto administrativo y archivará la solicitud, acto contra el cual procede recurso y, en todo caso, el peticionario puede volver a presentar su solicitud.

En los casos en los que la petición verse sobre distintos puntos y sobre algunos no se brindaron los datos necesarios para poder dar una respuesta de fondo, de ser el caso, se debe solicitar al peticionario completar la información y se debe responder sobre los puntos que sean posibles (art. 17 CPACA).

Petición anónima: Cuando se presente ante la Entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Informaciones y documentos reservados o clasificados: tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la constitución Política y la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la Entidad y publicada en la página web en el

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

enlace o el que le sustituya de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 — ley de Habeas Data.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados, por sus causahabientes o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRS-D en los plazos señalados, la dependencia responsable debe informar esta circunstancia por escrito al peticionario antes del término señalado en la Ley, expresando los motivos del retraso e indicar el plazo en que se resolverá o se dará respuesta, registrando la actualización de términos en el sistema; este tiempo no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Es importante establecer que para esta ampliación de plazo debe tenerse en cuenta el tiempo que conlleva el envío y notificación de la respuesta al peticionario.

5.7. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS-D

La respuesta dada por la ARN a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por el peticionario debe cumplir con los siguientes criterios:

- a) **Oportunidad:** Se debe dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos, se debe tener en cuenta el tiempo que conlleva el envío de la respuesta al peticionario una vez se termina la gestión en SIGOB/SIRR, para garantizar que la notificación se realice antes de la fecha límite de su vencimiento.
- b) **Resolución de fondo:** La respuesta debe ser de fondo, precisa y concreta.
- c) **Pertinencia:** La respuesta debe ser congruente con lo solicitado.
- d) **Claridad:** La respuesta debe darse en un lenguaje claro de entendimiento para el peticionario. GUÍA PARA INFORMAR EN LENGUAJE CLARO A LA CIUDADANÍA Código: AC-G-06 y con el INSTRUCTIVO PARA ESCRIBIR Y TRADUCIR DOCUMENTOS A LENGUAJE CLARO Código: AC-I-16.

Todos los empleados públicos y contratistas deben priorizar la respuesta a las peticiones relacionados con los temas definidos en el artículo 20 del CPACA, en donde se establece que debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

5.8. CIERRE DE LAS PQRS-D

Una vez emitida la respuesta, el empleado público o contratista encargado en la dependencia de la sede central o Grupo Territorial, debe cerrar el caso en el sistema correspondiente (SIRR, Sistema de correspondencia de la entidad y/o módulo web de PQRS-D), dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

En el momento en que el jefe encargado de la dependencia o Grupo Territorial competente de dar respuesta o el empleado público o contratista designado por éste, recibe la PQRS-D, se entiende que es su responsabilidad resolver el caso y debe cumplir con los términos de ley establecidos y las orientaciones del presente manual.

Para las PQRS-D en el Sistema SIRR:

Se debe diligenciar el campo de notificación, registrando claramente la siguiente información:

- Fecha de notificación al peticionario.
- Medio bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso
- Respuesta dada a la PQRS-D.

Para el cierre,

En el campo de detalle de cierre de las PQRS-D del SIRR, debe registrarse claramente la siguiente información:

- Fecha de respuesta.
- Descripción detallada de la respuesta suministrada, manifestando si el peticionario está conforme con la respuesta a su solicitud.

Ejemplo:

Reclamación: *La persona en proceso de reintegración manifiesta que el mes de mayo no recibió la consignación correspondiente al apoyo económico a la reintegración.*

Respuesta: *Se llamó por medio telefónico, el día 08/09/2021 a la persona objeto de atención por parte de la ARN y se le informó que el*

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

desembolso se le realizará el 20/11/2021. El peticionario manifiesta que está conforme con la respuesta a su solicitud.

En el campo de notas y artículos del SIRR de la PQRS-D debe registrarse la gestión realizada para emitir la respuesta dada al caso y adjuntar los documentos soporte a la solicitud (para el caso que aplique).

Ejemplo:

El profesional a cargo verifica la asistencia de la persona atendida por la ARN, y se evidencia su cumplimiento. Se conversó con la profesional y ella afirma que sí cumplió con las asistencias psicosociales, y que cuenta con las fuentes de verificación.

Para las PQRS-D en el Sistema de Gestión de Correspondencia de la Entidad:

- Las comunicaciones oficiales deben ser firmadas únicamente por las personas acreditadas en la Resolución Vigente y en aquellas otras que deroguen o complementen las mismas.
- Las respuestas a las PQRS-D deben elaborarse a partir del radicado que se encuentra en la bandeja de correspondencia del respectivo usuario en Sistema de correspondencia de la entidad; lo anterior teniendo en cuenta la importancia de esta acción para que cada PQRS-D que sea registrada en el Sistema de correspondencia de la entidad se relacione con un documento de respuesta y esta derivación quede registrada en el sistema.
- Todos los empleados públicos y contratistas de la entidad deben diligenciar en el Sistema de Gestión de Correspondencia el resultado de gestión de la PQRS-D mediante el cual se pueda identificar si la información fue entregada, negada o si la petición fue trasladada por competencia en SIGOB y en SIRR también debe diligenciarse el resultado de gestión respectivo.
- Es responsabilidad de cada Usuario encargado de la respectiva PQRS-D, finalizar la gestión de la PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad haciendo clic en la opción 'Terminar Gestión', agregando las

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

anotaciones respectivas (si es el caso), puesto que este procedimiento es la evidencia del cierre del caso PQRS-D.

- Para el cierre, la Dependencia o Grupo territorial debe cerciorarse de la entrega efectiva de la respuesta al peticionario mediante el seguimiento del certificado de envío (físico o virtual) el cual es cargado por los técnicos de correspondencia en los Grupos Territoriales y por el Grupo de Gestión Documental en el Nivel Central directamente en el Sistema de Gestión de Correspondencia; en caso de un soporte de no entrega, debe realizarse nuevamente la gestión de envío de respuesta o de notificación efectiva, todo lo anterior dentro del término legal.

5.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D

Para revisar todo lo relacionado con el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D, por favor remitirse al AC-I-12 Instructivo para Seguimiento Periódico de PQRS-D.

Así mismo, debido a que el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D implica la realización y difusión de diferentes informes semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, se debe tener en cuenta lo siguiente al momento de presentar dichos informes:

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

El Asistente de Atención en los Grupos Territoriales, es el encargado de realizar el seguimiento de que las respuestas de las PQRS-D se cierren en debida forma y oportunamente en el respectivo Sistema. En la sede central de la Entidad, es el empleado público o contratista designado como enlace de PQRS-D de cada dependencia.

En caso de Incumplimientos, el Grupo de Atención al Ciudadano informa a la dependencia, sugiere la creación de planes de mejora a cargo de cada jefe coordinador e informa a la Secretaría General Control Disciplinario, o quien ejerza

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

la acción disciplinaria en la ARN, para que determine si el incumplimiento obedece a una falta disciplinaria para que se realicen las gestiones de Ley.

5.10. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR UNA PQRS-D

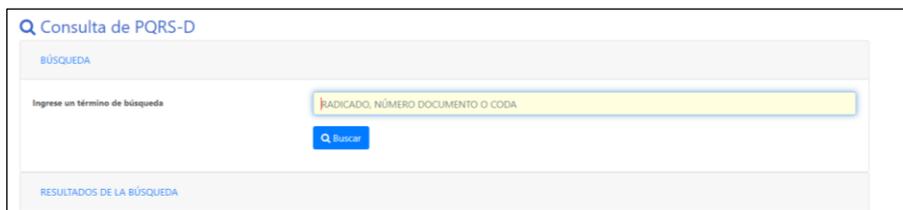
La población objeto de atención y la ciudadanía en general pueda consultar el estado de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, con el número de radicado que se le asigne.

Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta el canal por el cual la PQRS-D ingresó, así:

a) PQRS-D recibidas a través del módulo web.

Para consultar el estado de la PQRS-D interpuesta a través del módulo web de PQRS-D, el peticionario debe ingresar al enlace <https://pqrsd.aplicaciones.reincorporacion.gov.co/Home/Index> ubicado en el menú de 'Atención y Servicios a la Ciudadanía' de la página web de la entidad.

Una vez se encuentre en dicha ubicación, deberá hacer clic en el botón 'Consulta de PQRS-D', después de lo cual aparecerá la siguiente imagen:



El peticionario debe digitar el radicado asignado a la PQRS-D por el Módulo Web y posteriormente hacer clic en buscar; de esta manera el sistema le mostrará el estado en el que se encuentra su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia y podrá descargar la respuesta emitida por la entidad.

b) PQRS-D recibidas a través de correo electrónico.

La entidad al recibir una PQRS-D a través de correo electrónico deberá remitir acuse de recibido al peticionario con el número de radicado de su petición.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2022-07-05	VERSIÓN V- 7

Si el peticionario desea conocer el estado de su petición, debe comunicarse a las líneas de atención dispuestas por la entidad aportando el número de radicado de su petición.

c) PQRS-D recibidas a través del Call center

Cuando el peticionario interponga una petición por medio del call center se le suministrará un radicado.

Para realizar la consulta de la PQRS-D interpuestas a través del Call Center, el peticionario puede hacer la consulta del estado de trámite de la petición con el número de radicado, utilizando este mismo canal de atención.

d) PQRS-D recibidas a través del canal presencial

Para realizar la consulta de la PQRS-D interpuesta presencialmente, el peticionario puede hacer seguimiento con el número de radicado en los Grupos Territoriales o a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano, las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/Canales-de-Atencion.aspx>