

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los límites establecidos por la constitución y la ley, formuladas por los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés, con el propósito de:

- Garantizar la participación y servicio al ciudadano, basada en el derecho a obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos según el caso.
- Aplicar el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones, respetando la diferencia sin rechazar o descalificar por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.
- Diseñar e implementar estrategias para mejorar el nivel de atención a los ciudadanos, grupos de valor y/o grupos de interés y la vocación por el servicio público.
- Contribuir a la generación de confianza en la gestión pública y satisfacción de la ciudadanía, con la prestación de los servicios y el resultado de los productos.
- Dar cumplimiento al derecho de acceso a la información pública con fundamento en el principio de transparencia y eficacia.
- Desarrollar la actividad pública de acuerdo con los valores institucionales de la entidad.
- Identificar el grado de eficiencia y eficacia en el desarrollo de la gestión pública y del servicio público catastral.
- Gestionar de acuerdo con lo establecido las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que lleguen al Laboratorio Nacional de Suelos con relación al servicio de análisis de muestras de suelos, aguas y tejido vegetal.
- Fortalecer la relación entre el Instituto y la ciudadanía.

2. ALCANCE

Aplica para todas las direcciones, subdirecciones, oficinas y direcciones territoriales del IGAC y comprende el trámite desde la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, continúa con la comunicación de la respuesta al ciudadano, grupo de valor y/o grupo de interés y finaliza con el archivo e informe de seguimiento de las PQRSDF.

3. DEFINICIONES

- **Anónimo:** Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **Certificaciones:** Documentos por medio de los cuales, el jefe de la dependencia competente informa sobre la existencia, estado, actuaciones y trámites administrativos. Toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el IGAC haya recogido sobre ella, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica que presenta peticiones, quejas, reclamos o denuncias por insatisfacción en la prestación de un servicio o producto adquirido.
- **Consulta:** Solicitud elevada a la entidad, en relación con materias a su cargo, para que informe su posición al respecto.
- **Corrupción:** Fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona, grupo o nación, que se atribuye al servidor público que, en el ejercicio de sus funciones, obtiene un beneficio particular para él o para un tercero, por ejemplo: beneficios pecuniarios, políticos, o de posición social.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Enfoque diferencial:** Es una forma de analizar, valorar y actuar a partir del reconocimiento de que la población no es uniforme, sino que dentro de ella hay individuos con diferencias biológicas, sociales, y culturales que suponen respuestas diferentes para la garantía de sus derechos desde una perspectiva de equidad.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de la entidad.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Petición de consulta:** Es la solicitud que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer o emitan un concepto sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace con el fin que se resuelva una determinada inquietud que tiene relación directa con una situación de tipo personal.
- **Petición entre autoridades:** Es la solicitud de información o copias que presenta entre autoridades atendiendo el principio de colaboración armónica en cumplimiento con los fines del estado.
- **Petición verbal:** Es aquella solicitud presentada verbalmente 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 la voz.
- **Principio de eficiencia:** Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- **Principio de eficacia:** Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
- **Principio de imparcialidad:** Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **Principio de Responsabilidad:** Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
- **Principio de Transparencia:** La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de Copias:** Es la facultad que tienen las personas de obtener acceso a la reproducción (física) de la información pública de la Entidad.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Consulta Habeas data:** Es la posibilidad de consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.
- **Reclamo Habeas data:** Es la exigencia personal, reiterando la respuesta a una solicitud dirigido o encaminada a la supresión de datos personales; porque la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley de protección de datos.

4. NORMATIVIDAD

- Leyes
 - Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 15, 23, 74, 87, 92, 209 y 369.

- Ley 1755 de 2015: "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012: "Por la cual se expiden normas generales para la protección de datos personales".
- Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011: "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA", modificada por la Ley 2080 de 2021.
- Ley 1266 del 2008: "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 de julio de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 734 de 2002: "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único" artículo 34 "Deberes de todo servidor público".
- Ley 489 de 1998: "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Ley 190 de 1995: "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa"
- Ley 57 de 1985: "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".
- Decretos
 - Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
 - Decreto/Ley 019 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
 - Decreto 2232 de 1995, "Por el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
 - Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."
- Resoluciones
 - Resolución 054 de 2017, "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública"
 - Resolución IGAC 342 de 10 marzo 2017, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición del Instituto Geográfico "Agustín Codazzi".
- Circulares
 - Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
 - Circular Interna IGAC 457 de octubre 4 de 2013, relacionada con el desistimiento tácito de las peticiones.

- Normas técnicas aplicables
 - CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano".
 - CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
 - Norma NTC ISO 9001 – 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
 - Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025 de 2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

Nota:* Se debe tener en cuenta aquella normatividad vigente la cual puede ser susceptible de modificación, adición o revocatoria parcial o total de su contenido.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

5.1 GENERALES

- Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), se registrarán bajo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, publicidad, coordinación, transparencia, economía, eficacia, eficiencia y celeridad teniendo en cuenta el enfoque diferencial.
- El IGAC dispone de canales de atención a través de los cuales se puede instaurar cualquier PQRSDF.
- Los servidores públicos deben orientar al ciudadano tanto el procedimiento como requisitos para presentar una PQRSDF.
- Toda PQRSDF que se presente por los diferentes canales de atención, debe ser radicada en el sistema de gestión documental del IGAC.
- El sistema de gestión documental asigna número, fecha y hora, que determinan el turno para el trámite, salvo que tenga prelación legal.
- Cuando el asignado para analizar y atender una PQRSDF no sea el competente, debe remitirla inmediatamente a la dependencia correspondiente.
- Se podrá rechazar una petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa, o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.
- El Director General, Secretario General, Jefes de Oficina, Directores, Subdirectores, Directores Territoriales, deben asignar al servidor público que considere para proyectar la respuesta de la PQRSDF.
- No se debe exigir al ciudadano documentos que reposen en los archivos y dependencias del IGAC.
- Se debe dar prioridad a la solicitud en caso que exista peligro inminente o violación de los derechos fundamentales del ciudadano.
- Cuando las PQRSDF sean sobre asuntos que deban ser resueltos por diferentes dependencias, se enviarán copias a todas ellas, con el propósito que cada una resuelva lo pertinente y remita las recomendaciones para resolver la solicitud del ciudadano.
- Los servidores públicos que participan en la solución de las PQRSDF deben mantener discreción con la información que se maneja.
- El ciudadano puede requerir información sobre el estado de su solicitud con el número de radicación, igualmente puede solicitar copias de los documentos de lo actuado por el IGAC si fuera el caso, siempre y cuando dichos documentos no estén sometidos a reserva de acuerdo al artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.
- La Oficina de Relación con el Ciudadano debe hacer seguimiento de las PQRSDF registradas en el sistema de gestión documental.
- La respuesta dada por el IGAC debe ser completa, clara, precisa y comprensible, con la negación o aclaración de lo solicitado y los fundamentos normativos, que soporten la decisión junto con los documentos que sean necesarios.
- Si el ciudadano no está conforme con la respuesta del IGAC, puede hacer uso de los recursos que procedan según la ley.
- Los ciudadanos podrán desistir en cualquier momento de sus PQRSDF, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada con el cumplimiento de los requisitos legales, pero el

IGAC podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria por razones de interés público.

- El incumplimiento de los términos para resolver las PQRSDf y el desconocimiento de los derechos de los ciudadanos, constituirán falta para el servidor público y originarán las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.
- Las dependencias de la sede central y las direcciones territoriales deben realizar el análisis de causas de las PQRSDf recibidas, con el fin de identificar oportunidades de mejora que permitan aumentar la satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y/o de interés y en caso de ser necesario, realizar el registro de una acción correctiva o de mejoramiento.
- Toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación presentada o relacionada con el Laboratorio Nacional de Suelos deberá ser tratada conforme lo establece este procedimiento.
- Para el IGAC es importante el respeto a la diferencia, por consiguiente, los servidores públicos y colaboradores no deben rechazar o descalificar a un ciudadano y deben aplicar el enfoque diferencial en todas sus actuaciones.
- Las peticiones pueden presentarse verbalmente y debe quedar constancia de la misma.
- Cuando la PQRSDf se presente verbalmente, deberá efectuarse en la Oficina de Relación con el Ciudadano en la Sede Central y en las Direcciones Territoriales con la persona delegada por el director para responder las PQRSDf.
- Si quien presenta una PQRSDf verbal pide constancia de haberla presentado, el servidor público que la reciba, la debe expedir en forma concisa en el formato "Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias" previa explicación y lectura de lo consignado, radicarla en el sistema de gestión documental y entregar copia al peticionario.
- La PQRSDf verbal que se registra en el formato "Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias" deberá contener principalmente la siguiente información:
 - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - Fecha y hora de recibido.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario puede aportar la dirección electrónica para notificaciones e informar si ésta será el medio por el cual puede ser notificado.
 - Descripción de la petición.
 - Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación.
 - La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
 - Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.
- Los requisitos mínimos del contenido de las peticiones presentadas en forma escrita son los establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad a que haya lugar.
- De conformidad con la Política de Protección de Datos Personales del Instituto Geográfico Agustín Codazzi vigente, la entidad tiene la responsabilidad de velar por el tratamiento y protección de los datos personales.

5.2 DE LAS PETICIONES

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.
- Se podrán solicitar las siguientes actuaciones:
 - El reconocimiento de un derecho
 - La intervención de una entidad o funcionario
 - La resolución de una situación jurídica
 - La prestación de un servicio
 - Requerir información, así como consultar y solicitar copias de documentos

- Interponer recursos

5.2.1 PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

- El IGAC no podrá negarse a recibir y a radicar peticiones siempre y cuando éstas sean respetuosas.
- Las peticiones deben resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado y la falta de respuesta o la repuesta dada por fuera de términos puede constituirse en violación al ejercicio del derecho de petición el cual es susceptible de acciones judiciales para proteger su cumplimiento a través de la acción de tutela.
- En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, esta deberá ser radicada en el sistema de gestión documental que disponga el IGAC.
- Cuando una petición no se acompañe de la información o los documentos requeridos por la ley, al momento de recibirla, se debe indicar al ciudadano los que falten. Si éste insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- El servidor público de ventanilla, cuando el solicitante lo requiera, debe poner a disposición de los interesados, el formato “Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias” para su diligenciamiento. En todo caso, los ciudadanos no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formato no contemple sin que por su utilización el IGAC quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

5.2.2 PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DE SOLICITUD DE DOCUMENTOS

- Los interesados pueden consultar los documentos que reposan en el IGAC o pedir copias de éstos, siempre y cuando sean de propiedad de esta entidad y solicitar certificaciones, con excepción de los documentos que tengan reserva constitucional o legal, sin embargo, esta reserva no será oponible a las autoridades competentes que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones. También pueden solicitar y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Entidad.

5.2.3 PETICIONES CON ENFOQUE DIFERENCIAL

- El Instituto ofrece garantías y encamina sus esfuerzos a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación; así mismo, reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctima de la violencia.
- EL IGAC reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características étnicas, trascurrir vital, género, orientaciones sexuales e identidades de género, condición de discapacidad o por ser víctimas del conflicto armado, son más vulnerables y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.
- Cuando se reciban peticiones por los canales de atención dispuestos por el Instituto, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el Instituto dejará constancia de este hecho.
- Las peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial, deberán ser grabadas; en caso de ser presentadas de forma escrita remitirlas a la Oficina de Relación con el Ciudadano quien hará las acciones pertinentes para la traducción del documento.
- Una vez traducida la petición, la Oficina de Relación con el Ciudadano dará traslado a la dependencia correspondiente quien seguirá el trámite del derecho de petición.

5.2.4 PETICIONES PRESENTADAS DE FORMA ANÓNIMA

- Todas las peticiones anónimas se deben recibir por los diferentes canales habilitados.
- Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se notificará la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días en cartelera y en la página web.

- La publicación de las respuestas a las peticiones anónimas en la página web se debe remitir a la Oficina de Relación con el Ciudadano con el archivo de respuesta en PDF en dos cortes: el día 1 y 15 de cada mes; si no es un día hábil, se entenderá que es el siguiente día hábil; sin perjuicio que dicha publicación afecte los términos de respuesta estipulados en la ley.
- Las direcciones territoriales deben notificar mediante aviso en cartelera ubicada en un lugar de acceso al público, la respuesta a las peticiones anónimas. Para la Sede Central, se deben enviar los soportes a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- El archivo físico tanto de los avisos de notificación como de las respuestas a peticiones anónimas se realiza según corresponda en la tabla de retención documental - TRD.

5.3 DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

5.3.1 GENERALES

- Las quejas, reclamos y denuncias recibidas por los diferentes canales de atención, se radican en el sistema de gestión documental y se remiten a la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien dará traslado a la dependencia o entidad competente.
- La dependencia que recibe las quejas, reclamos y denuncias, deberá dar respuesta en los términos señalados por la ley, y remitir copia a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- En la recepción y seguimiento de las denuncias en Direcciones Territoriales, corresponde al responsable de las PQRSDF y/o en su ausencia al profesional con funciones de abogado conocerlas y dar trámite. En principio, las Direcciones Territoriales deberán radicar la correspondiente denuncia y adjuntar todo lo actuado por el IGAC dando traslado a la Oficina de Relación con el Ciudadano para efectos del consolidado de éstas y así mismo, ésta remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, cuando se trate de quejas, reclamos o denuncias respecto a funcionarios de la entidad y, a la Procuraduría General de la Nación, cuando se trate de quejas, reclamos o denuncias contra contratistas.
- Cuando una denuncia se refiera a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del Instituto Geográfico Agustín Codazzi en el ejercicio de sus funciones, se debe dar traslado a la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien pondrá en conocimiento al Oficial de Transparencia de Instituto.
- Las quejas, reclamos o denuncias se deben archivar de acuerdo con la TRD vigente.
- Las quejas, reclamos o denuncias que no sean competencia del Instituto Geográfico Agustín Codazzi deberán ser trasladadas a la entidad competente, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su recepción y el traslado será informado a la parte interesada por la Oficina de Relación con el Ciudadano.
- Si el ciudadano requiere información acerca del estado de la queja, reclamo o denuncia la dependencia responsable deberá informar su avance o finalización.

5.3.2 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VERBALES

- Cuando se presente una queja, reclamo o denuncia verbal, a través de los diferentes canales de atención, se debe registrar en el formato "Recepción de peticiones, quejas reclamos y denuncias"; el servidor público que la reciba, la debe expedir en forma concisa previa explicación y lectura de lo consignado y radicarla en el sistema de gestión documental entregando copia al ciudadano y se continua con el trámite correspondiente.
- En caso de que el asignado de PQRSDF en las Direcciones Territoriales, no se encuentre, la debe recibir el profesional con funciones de abogado.

5.3.3 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ANÓNIMAS

- Toda queja, reclamo o denuncia anónima presentada a través de los canales de atención que dispone el IGAC deberá ser radicada de acuerdo con el procedimiento establecido para cualquier petición anónima (numeral 5.2.4 de este documento).

5.3.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER LA PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

- El trámite para dar respuesta y solución a la petición, queja, reclamo y denuncia debe realizarse en los términos que señala la Ley 1755 de 2015 o la disposición que la modifique o adicione.

Clase	Términos Ley 1755 de 2015
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Quejas, reclamos, denuncias	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información, certificaciones y/o expedición de copias de documentos.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Peticiones de consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Habeas Data, consulta	10 días hábiles (Art. 14 y 15 – Ley 1581 de 2012; Art. 16 – Ley 1266 de 2008)
Habeas Data, reclamo	15 días hábiles como máximo (Art. 14 y 15 – Ley 1581 de 2012; Art. 16 – Ley 1266 de 2008)

- El asignado para responder la PQRSDf, debe tener en cuenta que los términos legales establecidos, se contarán a partir del día siguiente hábil a la fecha de radicación en el IGAC.
- Los términos anteriormente descritos se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento o una recusación, según lo dispuesto por el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5.4 DESISTIMIENTO TÁCITO DE LAS PETICIONES

- Cuando las peticiones radicadas están incompletas o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se aplicará lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- Vencidos los términos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 para completar la petición, el Instituto efectuará el desistimiento y archivo de la misma, sin perjuicio de que sea nuevamente presentada.

5.5 NOTIFICACIÓN, PUBLICACIÓN, INFORMACIÓN Y RECURSOS

- Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular, se notificarán conforme al capítulo V de la Ley 1437 de 2014 artículos 65 al 71 (Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en lo que hace relación con la notificación personal, y sus diferentes modalidades por estrado o por aviso: medio electrónico y en estrados; se expresa que al no existir medio eficaz para informar al interesado se le enviará notificación a la dirección, o correo electrónico citándolo para que comparezca a la diligencia mediante notificación personal. Si se desconoce la información sobre el destinatario, se publicará en la página electrónica o en lugar de acceso al público del IGAC.

5.6 DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- Los buzones de sugerencias y felicitaciones deben estar ubicados en un lugar visible y de fácil acceso para el público y acompañados de una cantidad suficiente de formatos “Sugerencias y felicitaciones”. En caso de encontrarse peticiones, quejas, reclamos o denuncias dentro del buzón, se deben remitir a la Oficina de Relación con el Ciudadano o al asignado para PQRSDf en la

Dirección Territorial y seguir el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Se abre el Buzón de Sugerencias semanalmente por la persona asignada; en Sede Central será liderado por la Oficina de Relación con el Ciudadano y en las Direcciones Territoriales el Director o quien éste delegue.
- La Oficina de Relación con el Ciudadano y el Director Territorial o quien éste designe, una vez recolectados todos los formatos diligenciados de sugerencias y felicitaciones, deben revisar cada una de ellas y asignarles el trámite a la dependencia que corresponda.
- La dependencia a la que se asigne el trámite de respuesta a las sugerencias y felicitaciones, deberá remitir un reporte mensual a la Oficina de Relación con el Ciudadano dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes en el formato "Registro y seguimiento de sugerencias y felicitaciones".
- Cuando un ciudadano, presenta una sugerencia, la dependencia competente y asignada debe evaluar la viabilidad de su implementación, así como valorar los aspectos positivos y negativos de su aplicación. El secretario general, subdirector, director, jefe de oficina, o director territorial, será quien finalmente decida si procede la implementación o no de la sugerencia. La decisión que se tome se debe poner en conocimiento del ciudadano cuando se cuente con sus datos. Cuando la sugerencia no es aplicable, se debe archivar y registrar las razones por las cuales no es viable su implementación a través del formato de "Registro y seguimiento de sugerencias y felicitaciones".
- Toda felicitación podrá ser objeto de respuesta formal en el sistema de gestión documental, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles.
- Cada dependencia responsable de las sugerencias y felicitación, realizará un archivo de acuerdo a la TRD vigente.

5.7 DE LOS INFORMES SOBRE EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES

RESPONSABLE DE GENERAR EL INFORME	INFORME	DESTINATARIO DEL INFORME	FECHA Y FORMA DE ENVÍO DEL INFORME
Dirección Territorial – responsable asignado para sugerencias y felicitaciones.	Informe de las sugerencias y felicitaciones dejadas en el buzón y de las recibidas por cualquier otro medio, en el formato de "Registro y seguimiento de sugerencias y felicitaciones".	Sede Central – Oficina de Relación con el Ciudadano.	En los cinco primeros días hábiles siguientes al corte del mes, a través de correo electrónico adjuntando el formato diligenciado. En caso de no recibir ninguna sugerencia informar igualmente sobre este hecho.
Sede Central – Oficina de Relación con el Ciudadano.	Informe consolidado a nivel nacional que contenga: <ul style="list-style-type: none"> • Relación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a nivel nacional, clasificadas por proceso y área responsable e indicando las PQRSDF cerradas con la respuesta dada a los mismos y las que se encuentran abiertas al momento del corte; éstos últimos nuevamente se deben relacionar en el siguiente informe para indicar su fecha de cierre. 	Dirección General, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes al corte del trimestre, a través de memorando interno de tramitación.



**TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

Código: PC-ACI-01

Versión: 1

**Vigente desde:
30/12/2021**

RESPONSABLE DE GENERAR EL INFORME	INFORME	DESTINATARIO DEL INFORME	FECHA Y FORMA DE ENVÍO DEL INFORME
Oficina de Control Interno.	Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas a nivel nacional, con evaluación, análisis, identificación de casos relevantes, conclusiones y recomendaciones.	Dirección General con copia a la Secretaría General y a la Oficina de Relación con el Ciudadano.	Dentro del trimestre siguiente al corte del semestre

5.8 DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

El Instituto Geográfico Agustín Codazzi, como autoridad en regulación, producción y articulación con altos estándares de calidad, de la información geográfica, catastral y agrológica del país, y en virtud de los derechos que ejercen las personas en su relación con el Estado, promueve un enfoque de gestión centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas y servicios. En este sentido y para garantizar la atención y servicio al ciudadano, se busca establecer una relación directa y amable con los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas; por ello, el instructivo "Protocolo de atención y servicio al ciudadano" resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio que brinda, optimizando los recursos y la capacidad de respuesta, incluyendo el enfoque diferencial, la atención preferencial a personas con discapacidad, así como a personas que hablen otras lenguas nativas, como destinatarios de los servicios.

6. DESARROLLO.

TRÁMITE DE PETICIONES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Recibir y revisar solicitud	Recibir y revisar que la solicitud cumpla con la información mínima requerida	Responsable de la ventanilla única o de la recepción de PQRSDF		<p>Si falta un requisito, le indica al ciudadano la información faltante, para que éste proceda a complementarla, en el término establecido.</p> <p>En caso en que el peticionario insista en la radicación de la petición incompleta así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.</p> <p>En caso de ser un tercero, debe requerir la autorización con la cual da consentimiento y fotocopia de la cédula.</p> <p>Si se trata de un abogado actuando con poder, señalarlo al momento de la radicación.</p>

TRÁMITE DE PETICIONES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
2.	Radicar las peticiones	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Radicar las peticiones. ◦ Asignar dependencia o dirección territorial. ◦ Identificar tipo de petición. ◦ Describir el tema general en el asunto. 	Responsable de la ventanilla única o de la recepción de PQRSDF	Formato "Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias" Peticiones recibidas por medio electrónico.	Informar el número de radicado, para futuras consultas o trámites. Cuando la petición se invoca en forma verbal, diligencia el formato vigente de "Recepción de peticiones, quejas reclamos y denuncias". Cuando se trate de peticiones recibidas a través de medios electrónicos, se radica en el sistema de gestión documental.
3.	Revisar sistema de gestión documental	Revisar permanentemente el sistema de gestión documental.	Oficina de Relación con el Ciudadano Responsable asignado para PQRSDF en la Dirección Territorial.		
4.	Asignar y verificar responsable	Asignar a la mayor brevedad el responsable de resolver el requerimiento en el término establecido por la ley.	Los responsables de las dependencias y los directores territoriales.		
5.	Evaluar y clasificar la petición	Evalúa y clasifica la petición, teniendo en cuenta aspectos que le permitan identificar y definir el trámite a seguir y el plazo que posee e informar. Genera un oficio con la respuesta al peticionario, para firma del Director Territorial o del responsable de la dependencia.	Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias		Clasificar por: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Tipo petición. ◦ Fecha de radicación ◦ Pruebas aportadas. ◦ Responsables involucrados. ◦ Origen y localización geográfica de la petición. ◦ Proceso y/o dependencias afectadas. ◦ Servicio o producto sobre el que se presenta la petición. ◦ Nombre, identificación y dirección del peticionario. ◦ Realizar trazabilidad de lo ocurrido mediante la revisión de los registros. ◦ Verificar los hechos como evidencia para soportar la respuesta a generar al peticionario.

TRÁMITE DE PETICIONES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
					° Verificar los términos establecidos.
6.	Radicar y finalizar el trámite.	Radicar y finalizar el trámite de la petición en el sistema de gestión documental.	Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias	Tener en cuenta lo dispuesto en el procedimiento de "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas".	Archivar de acuerdo a la TRD vigente.
7.	Realizar seguimiento permanente en el sistema de gestión documental	Hace seguimiento permanente a través del sistema de gestión documental, y verifica el cumplimiento de los términos legales.	Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias	Tener en cuenta lo dispuesto en el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas".	Verificar cuáles peticiones no se han cerrado en el plazo legal establecido para su respuesta y tomar las medidas del caso
8.	Consolidar estadísticas del número de peticiones.	Consolida estadísticamente el número de peticiones que se han recibido en el mes y determina el estado en que se encuentra cada una.	Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias	Tener en cuenta lo dispuesto en el procedimiento "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas Recibidas".	
9.	Tabular trimestralmente las PQRSDF	Tabula trimestralmente las PQRSDF que se han presentado, por tema, dependencia para presentar reporte y hacer seguimiento.	Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias		
10.	Analizar y proponer acciones	Analiza y propone acciones para eliminar las causas de las peticiones, recibidas. Y de ser necesario define acciones de mejora a que haya lugar.	Secretario General, Directores Jefes de Oficina Subdirectores Director Territorial		
11.	Hacer seguimiento en el sistema de gestión documental.	Hace seguimiento en el sistema de gestión documental, sobre el trámite y estado de las peticiones recibidas en la Sede Central y direcciones territoriales.	Oficina de Relación con el Ciudadano		Enviar correo electrónico del estado de cada dependencia o Dirección Territorial
12.	Consolidar la información de las PQRSDF	Consolida la información de las peticiones recibidos a nivel nacional, verificando el cumplimiento de los términos legales.	Oficina de Relación con el Ciudadano	Informe trimestral de peticiones	Envía la información consolidada a la Dirección General, a la Oficina de Control Interno, a la Oficina Asesora de Planeación y a los responsables de proceso.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Recibir, revisar y radicar el tipo de trámite	Recibe, revisa e identifica el tipo de trámite (queja, reclamo o denuncia) y radica en el sistema de gestión documental	Subdirección Administrativa y Financiera /Correspondencia. Oficina de Relación con el Ciudadano.	Si la queja, reclamo o denuncia se presenta en forma verbal, diligenciar en formato "Recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias".	Si la queja, reclamo o denuncia es contra el Director Territorial, ésta debe radicarse y remitirse al Subdirector General con copia al jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano. Se radica en el sistema de gestión documental y se remite a la Oficina de Relación con el Ciudadano, quien dará traslado a la dependencia o entidad competente. Si al correo institucional llega una queja, reclamo o denuncia remitir a correspondencia para su respectiva radicación.
2.	Asignar al momento de radicar	En la Sede Central, asignar al superior jerárquico de la dependencia. En las Direcciones Territoriales al Director Territorial.	Subdirección Administrativa y Financiera /Correspondencia. Responsable de tramitar las peticiones, quejas reclamos o denuncias. Oficina de Relación con el Ciudadano.		Verificar que siempre se identifique como queja, reclamo o denuncia en el tipo documental.
3.	Revisar permanentemente el sistema de gestión documental	Revisa permanentemente el sistema de gestión documental, los correos electrónicos y las notificaciones con radicación de página web de las peticiones presentadas por los ciudadanos.	Responsable de tramitar las quejas reclamos o denuncias		Cuando una queja o denuncia se refiera a posibles hechos de corrupción de servidores públicos del IGAC en el ejercicio de sus funciones, se debe dar traslado a la Oficina de Relación con el Ciudadano quien recibirá y tramitará al área pertinente.
4.	Informar al ciudadano	Informa al ciudadano por correo electrónico o físico: <ul style="list-style-type: none"> • Acuse de recibido. • El número de radicado para las consultas posteriores del trámite de la misma. • A qué dependencia fue trasladada la 	Responsable de tramitar las quejas reclamos o denuncias.		

TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		queja, reclamo o denuncia.			
5.	Analizar, investigar y evaluar	Analizar, investigar, evaluar las pruebas recogidas, con el fin de encontrar la(s) causa(s) que originaron la queja, reclamo o denuncia y establece una acción para dar respuesta.	Responsable de solucionar y dar respuesta a la queja, reclamo o denuncia.		Hacer trazabilidad de lo ocurrido mediante la revisión de los registros.
6.	Elaborar un oficio con la respuesta	Elaborar un oficio con la respuesta al ciudadano que colocó la queja, el reclamo o la denuncia.	Responsable de solucionar y dar respuesta a la queja, reclamo o denuncia.		
7.	Radicar Oficio	Radica el oficio en el sistema de gestión documental	Responsable de tramitar las quejas reclamos o denuncias		Remite copia escaneada de la respuesta al jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano
8.	Enviar respuesta	Verifica la radicación, envía la respuesta al quejoso, reclamante o denunciante a la dirección de notificación.	Subdirección Administrativa y Financiera /Correspondencia. Responsable de tramitar las quejas reclamos o denuncias		
9.	Realizar seguimiento a las quejas, reclamos y denuncias institucionales	Se realiza seguimiento mensual a las quejas, reclamos y denuncias remitidas a las diferentes dependencias	Oficina de Relación con el Ciudadano		
10.	Archivar según TRD	Archivar todos los documentos generados y presentados para dar respuesta a la QRD.	Oficina de Relación con el Ciudadano Responsable de tramitar las quejas reclamos o denuncias		TRD vigentes.
11.	Analizar causas y definir acciones	Analizar las causas de las quejas, reclamos y denuncias recibidas y de ser necesario definir acciones de mejora a que haya lugar.	Todas las dependencias		Validar la eficacia de las acciones implementadas
12.	Elaborar informe estadístico	<ul style="list-style-type: none"> •Elaborar trimestralmente informes estadísticos y analíticos de las quejas, reclamos y denuncias presentados en la Sede Central, en el periodo. • Consolidar el informe de las quejas, reclamos y denuncias de la Sede Central y de las Direcciones Territoriales. 	Oficina de Relación con el Ciudadano	Informe Estadístico de PQRSDF	Enviar informe trimestral a la Dirección General, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y responsables de proceso para los fines pertinentes.

TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
13.	Evaluar y verificar informes	Evaluar y verificar los informes remitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	Informe de PQRSDf	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta informe semestral a la Dirección General, recomendando mejoras con base en el análisis de los datos. • Si es el caso, solicitar adelantar acciones de tipo disciplinario a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

TRÁMITE DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1.	Abrir el buzón de sugerencias	<p>Abrir el buzón de sugerencias, semanalmente, revisa y clasifica por proceso o dependencia y determina el responsable para su tratamiento.</p> <p>Si se identifican peticiones, quejas o reclamos o denuncias en el buzón, se envía a la Oficina de Relación con el Ciudadano en Sede Central y al asignado para el tema en la Dirección Territorial.</p>	<p>Oficina de Relación con el Ciudadano</p> <p>Responsable asignado para sugerencias y felicitaciones en la Dirección Territorial</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Verifica tener a disposición los formatos vigentes de sugerencias y felicitaciones. • En la Sede Central la apertura la realiza el asignado por la Oficina de Relación con el Ciudadano y valida con registro de asistencia los formatos depositados en el buzón de sugerencias con el jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano. • En las Direcciones Territoriales la apertura del buzón la realiza el Director Territorial y el responsable asignado para sugerencias y felicitaciones.
2.	Remitir las sugerencias y felicitaciones	Remitir las sugerencias y felicitaciones a la dependencia correspondiente.	<p>Oficina de Relación con el Ciudadano</p> <p>Responsable asignado para Sugerencias en la Dirección Territorial.</p>		Anexar formato (s) diligenciado (s) de sugerencias y felicitaciones y remitir a la dependencia correspondiente.
3.	Evaluar la viabilidad de su implementación.	Evaluar la factibilidad y viabilidad de su implementación.	Dependencia (s) responsable(s) de analizar las sugerencias.		Realizar un análisis de su viabilidad técnica, administrativa, financiera, ambiental, socio-económica, entre otras.
4.	Analizar en reunión, al interior del proceso	Informa su análisis en la instancia correspondiente al	Dependencia (s) responsable(s) de analizar las sugerencias.		En el caso de generar acción de mejora se presenta la propuesta

TRÁMITE DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES					
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (Dependencia)	DOCUMENTO O REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
		secretario general, director, subdirector, jefe de oficina o director territorial para decidir si se implementa o no la sugerencia y en caso de ser positivo, generan una propuesta de acción de mejora.			en la instancia correspondiente del proceso o Dirección Territorial para obtener su aprobación e informa a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
5.	Registrar sugerencia en formato	Registra en el formato vigente de "registro y seguimiento de sugerencias y felicitaciones".	Oficina de Relación con el Ciudadano Asignado para Sugerencias en la Dirección Territorial.		Verificar que se archiven los originales de los formatos diligenciados de sugerencias y todos los documentos producto de su trámite, de acuerdo con la TRD vigente. * Si el ciudadano dejó información de contacto, se le comunica las acciones tomadas.
6.	Elaborar informe	Elaborar el informe mensual de sugerencias recibidas en el formato "Registro y seguimiento de sugerencias y felicitaciones".	Oficina de Relación con el Ciudadano. Asignado para Sugerencias en la Dirección Territorial.		En el caso de las Direcciones Territoriales, envían este formato los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes a la Oficina de Relación con el Ciudadano.
7.	Consolidar informe de las sugerencias y felicitaciones	Consolidar el informe de las sugerencias y felicitaciones de la Sede Central y de las Direcciones Territoriales y lo envía trimestralmente a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno, Oficina Asesora de Planeación y Responsables de proceso.	Oficina de Relación con el Ciudadano		Tener en cuenta el informe trimestral enviado a la Dirección General. *Tener en cuenta las felicitaciones allegadas por las dependencias para el informe trimestral.
8.	Evaluar y verificar los informes	Evaluar y verificar los informes remitidos por la Oficina de Relación con el Ciudadano.	Jefe Oficina de Control Interno.		Presenta informe semestral a la Dirección General, recomendando mejoras con base en el análisis de los datos.
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

7. INSTRUCTIVOS ASOCIADOS

Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano.

8. FORMATOS ASOCIADOS

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Registro y Seguimiento de Sugerencias y Felicitaciones
Sugerencias y Felicitaciones

9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
30/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 debido a la actualización del Mapa de Procesos en Comité Directivo del 29 de junio del 2021, nuevos lineamientos frente a la generación, actualización y derogación de documentos del SGI. ◦ Se ajusta el documento según la nueva Estructura Orgánica aprobada por Decreto 846 del 29 de Julio del 2021. ◦ Hace Parte del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano del subproceso Atención al Usuario. ◦ Se actualiza el procedimiento "Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias", código PC-SCP-03, versión 2, a procedimiento "Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones", código PC-ACI-01, versión 1. ◦ Se crea el instructivo "Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano", código IN-ACI-PC01-01, versión 1. ◦ Se actualizan los formatos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, código FO-SCP-PC03-03, versión 1 a código FO-ACI-PC01-01, versión 1. ▪ Registro y Seguimiento de Sugerencias, código FO-SCP-PC03-02, versión 1 a Registro y Seguimiento de Sugerencias y Felicitaciones código FO-ACI-PC01-02, versión 1. ▪ Sugerencias, código FO-SCP-PC03-01, versión 1 a Sugerencias y Felicitaciones código FO-ACI-PC01-03, versión 1. ◦ Capítulo 1: se ajustó el objetivo con la inclusión de enfoque diferencial. ◦ Capítulo 2: se modifica el alcance de acuerdo con la nueva estructura del IGAC. ◦ Capítulo 3: se adiciona la definición de felicitaciones. ◦ Capítulo 5: se realizan modificaciones con lenguaje claro, eliminación de ítems repetidos; así mismo se realizan modificaciones de los nombres de las dependencias de acuerdo con el Decreto 846 de 2021. ◦ Capítulo 5: se adiciona 5.2.3 peticiones con enfoque diferencial, 5.2.4 peticiones presentadas de forma anónima y 5.6 se incluyen las políticas asociadas a las felicitaciones. ◦ Capítulo 6: Se modificaron algunas actividades del procedimiento paso a paso. ◦ Capítulo 7: Se adiciona el instructivo "Protocolo de atención y servicio al ciudadano" ◦ Capítulo 8: Se cambia el nombre del formato "sugerencias" a "sugerencias y felicitaciones". ◦ Se deroga el documento "Protocolo de atención y Servicio al Ciudadano" de agosto de 2020 que no hacía parte del Listado Maestro de documentos institucional. 	1
24/05/2021	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Capítulo 1: se ajustó el objetivo con la participación del Laboratorio Nacional de Suelos. ◦ Capítulo 4: se adiciona en normas técnicas aplicables: Norma NTC ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, Norma Técnica Colombiana NTC – ISO / IEC 17025 de 2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración". 	2



**TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

Código: PC-ACI-01

Versión: 1

**Vigente desde:
30/12/2021**

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Capítulo 5: 5.1 Generalidades. Se adiciona y explica que toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia que llegue al Laboratorio Nacional de Suelos deberá ser tratada conforme lo establecido en este procedimiento. ◦ Capítulo 5: 5.3 de las quejas, reclamos y denuncias, 5.3.1 Generales. Se adiciona comentario frente a las acciones apropiadas para el tratamiento de la queja, reclamo o denuncia, incluyendo la verificación de la eficacia de las acciones. ◦ Capítulo 6: Desarrollo – trámite de quejas, reclamos y denuncias. Se modificaron algunas actividades del procedimiento paso a paso. 	

Elaboró y/o Actualizó	Revisó Técnicamente	Revisó Metodológicamente	Aprobó
<p>Nombre: Shadia Gene Beltrán</p> <p>Cargo: Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano.</p> <p>Nombre: María Patricia Aldana Ospina</p> <p>Cargo: Contratista Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>	<p>Nombre: Marcela Yolanda Puentes Castrillón</p> <p>Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: María Alejandra Ferreira Hernández</p> <p>Cargo: Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano</p>