	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	1 de 18

DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO	
Código GM-P01	Versión 10
<i>Documento original</i>	<i>Sistema de Gestión de Calidad-SGC</i>
<i>Copia</i>	<i>https://fedegan1.sharepoint.com/sites/Calidad</i>
Elaboró: Profesional de Sistema de Gestión de Riesgos	Aprobó: Jefe de Oficina de Planeación y Estudios Económicos
Revisó: Jefe de Oficina de Planeación y Estudios Económicos	


Tabla de Contenido

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	GLOSARIO	3
4.	ABREVIATURAS	4
5.	GENERALIDADES	5
5.1.	Atributos para la Atención al Ciudadano	5
5.2.	Canales de Atención	5
5.3.	Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	6
5.3.1.	Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	6
5.3.2.	Asignación y radicación de las PQRSD	8
5.3.3.	Plazos para resolver las PQRSD	8
5.3.4.	Seguimiento, verificación y respuesta de las PQRSD	10
5.3.5.	Reporte de las PQRSD	11
5.3.6.	Seguimiento a la satisfacción de las PQRSD	11

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	2 de 18

5.3.7.	Actividades de la gestión de PQRSD	11
6.	CONTROL DE CAMBIOS	16
7.	Anexos.....	18

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	3 de 18

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que aseguren una atención adecuada a la ciudadanía, permitiendo responder, a través de los canales dispuestos a las necesidades tras la prestación de un servicio, o lo que se derive de la misión de FEDEGAN -FNG.


2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todos los funcionarios de FEDEGAN- FNG y establece los lineamientos a seguir para atender los requerimientos de la ciudadanía. Asimismo, define los canales de atención dispuestos para garantizar la calidad en el servicio y las directrices para la recepción, atención y respuesta de la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

3. GLOSARIO

- **Administrador:** Se refiere al colaborador encargado de administrar las PQRS en el correo y aplicativo. **Fuente: Glosario - Términos y Definiciones – OPEE.**
- **Aplicativo GLPI:** Permite la gestión de incidencias (ticketing/helpdesk), para el registro y atención de solicitudes con notificaciones. **Fuente: GLPI Project**
- **Área responsable:** Dependencia competente para atender la petición, sugerencia, queja y/o reclamo. **Fuente: Glosario - Términos y Definiciones – OPEE.**
- **Cierre:** Acción a ejecutar una vez se ha dado respuesta satisfactoria o suficiente. **Fuente: Glosario - Términos y Definiciones – OPEE**
- **Ciudadano:** Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes. **Fuente: Real Academia Español**
- **Denuncia:** Acción mediante la cual una persona, haya sido o no afectada por una infracción, informa a las autoridades competentes sobre la comisión de un hecho delictivo, expresión detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar que le consten. **Fuente: Adaptada de la Fiscalía General de la Nación de Colombia.**
- **Petición:** Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, así mismo para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta. **Fuente: Adaptada del artículo 23 de la Constitución Política de la República de Colombia.**




	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	4 de 18

- **Queja:** Manifestación de insatisfacción, protesta o descontento presentada por un ciudadano o usuario frente a la conducta de una entidad pública o privada, o de sus funcionarios, relacionada con la prestación de un servicio o el cumplimiento de funciones. **Fuente: Adaptada de la Ley 1757 de 2015, Artículo 13, del Congreso de la República de Colombia.**
- **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción o descontento expresada por un ciudadano debido a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención oportuna de una solicitud. **Fuente: Adaptada de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Colombia.**
- **Responsable:** Funcionario del área responsable quien será el encargado de tramitar y dar solución a la petición, sugerencia, queja y/o reclamo. **Fuente: Glosario - Términos y Definiciones – OPEE.**
- **Satisfacción:** Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. **Fuente: Real Academia Española.**
- **Sugerencia:** Acto de proponer o recomendar una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad. **Fuente: Adaptada de la Ley 1757 de 2015, Congreso de la República de Colombia.**
- **Usuario:** Se denomina así a la persona y/o cliente que utiliza algún servicio prestado por FNG. **Fuente: Glosario - Términos y Definiciones – OPEE.**

4. ABREVIATURAS

- **FEDEGAN:** Federación Colombiana de Ganaderos.
- **FNG:** Fondo Nacional del Ganado.
- **GLPI :** Gestionnaire Libre de Parc Informatique
- **PQRS:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.



	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	5 de 18

5. GENERALIDADES

5.1. Atributos para la Atención al Ciudadano

FEDEGAN- FNG, establece los siguientes atributos como pilares fundamentales para una atención de calidad al ciudadano:

- **Confiabilidad:** Brindar información clara, veraz y precisa, garantizando la calidad del servicio.
- **Transparencia:** Asegurar que los procesos sean claros, comprensibles y verificables por los ciudadanos.
- **Oportunidad:** Atender de manera ágil y en tiempos establecidos, garantizando respuestas oportunas.
- **Amabilidad:** Ofrecer un trato respetuoso, cordial y empático promoviendo una experiencia positiva en la interacción con la entidad.
- **Incluyente:** Garantizar un servicio de calidad y accesible para todos los ciudadanos.

5.2. Canales de Atención

Para atender los requerimientos, FEDEGÁN – FNG dispone de los siguientes canales de comunicación:



Página web

- Formulario dispuesto en la página web en el siguiente enlace : <https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>




Línea Telefónica:

- (601) 5782020, Opción 2 Fondo Nacional del Ganado, marque 1 para PQRS

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	6 de 18

Correo Electrónico:

- **Entrega de correspondencia general:** correspondencia@fedegan.org.co
- **Información institucional:** fedegan@fedegan.org.co
- **Notificaciones judiciales:** dramos@fedegan.org.co
- **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS):** pqrs@fedegan-fng.org.co

Canal Anticorrupción:

- Correo electrónico: anticorrupcion@fedegan-fng.org.co
- Buzón anticorrupción: Formulario web para recibir denuncias si es el caso anónimas, que garanticen la confidencialidad e identidad del denunciante.

5.3. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

En FEDEGAN – FNG se gestionan las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) presentadas por la ciudadanía, a través de la recepción por los diferentes canales de atención disponibles. Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de forma respetuosa, ya sea por motivos de interés general o particular, y a recibir una respuesta oportuna.

5.3.1. Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias


La recepción de las PQRS puede realizarse a través de dos canales principales:

- **Recepción por el formulario de PQRS de la página web:** El usuario ingresa al formulario dispuesto en la página web en el siguiente enlace <https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> y diligencia los siguientes campos:
Existe la posibilidad de diligenciar el formulario de PQRS de forma anónima lo que no requerirá el diligenciamiento de los campos obligatorios

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	7 de 18


Los marcados con (*) son obligatorios.

- ✓ Tipo de requerimiento *: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
 - Petición
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Denuncia
 - ✓ Tipo de identificación*: lista desplegable que presenta las siguientes opciones:
 - Cédula de ciudadanía
 - NUIP
 - Tarjeta de Identidad
 - NIT
 - Pasaporte
 - ✓ Numero de documento*
 - ✓ Nombre*
 - ✓ Correo electrónico *
 - ✓ Número de celular*
 - ✓ Departamento de Residencia *
 - ✓ Municipio de Residencia*
 - ✓ Dirección de Residencia
 - ✓ Número de Teléfono
 - ✓ Descripción del requerimiento* Campo de texto que permite ingresar la solicitud.
 - ✓ Respuesta por correo certificado*
 - ✓ Documentos adjuntos. Para adjuntar documentos en el formulario de PQRSD, genere un enlace de descarga (Google Drive, OneDrive, Dropbox, WeTransfer u otra plataforma) e inclúyalo en su solicitud.
 - ✓ Autorización de tratamiento de datos personales Fedegan - FNG
- **Recepción por correo electrónico:** El usuario envía la solicitud a los correos disponibles en los canales de atención.
 - **Recepción por llamada telefónica:** Por medio de los números destinados por la entidad. Cuando estas solicitudes sean vía telefónica, se debe indicar al usuario que puede radicar su solicitud a los correos disponibles o en la página web.

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	8 de 18

5.3.2. Asignación y radicación de las PQRSD

Las PQRSD recibidas a través del formulario de la página web son registradas automáticamente en el aplicativo, el cual les asigna un número de identificación. El administrador de las PQRSD en la herramienta asigna al responsable de cada área, quien recibe una notificación por correo electrónico con los datos del formulario y procede a dar la respuesta.

Cuando las PQRSD son recibidas por correo electrónico, el administrador las registra en el formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y necesidades de información, se les asigna un número de identificación y el correo es enviado al responsable de la respuesta.

Si la PQRSD no están debidamente justificada o con los soportes adecuados que apoyen la solicitud, no podrá ser tramitada por falta de información. En este caso, se solicitará al usuario que proporcione la información adicional necesaria.

El solicitante deberá suministrar por lo menos la siguiente información para que las solicitudes reciban el tratamiento indicado:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados.
- Datos personales como: Nombre, tipo de identificación, No. de identificación, y correo electrónico.
- Los documentos que den soporte a la reclamación si los tiene.

5.3.3. Plazos para resolver las PQRSD


El término para resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se contará a partir del día siguiente a la fecha de su recepción por parte del área responsable, la cual deberá brindar una respuesta al usuario dentro del plazo establecido. A continuación, se establecen los plazos para la respuesta a cada tipo de solicitud:

Tipo de Solicitud	Descripción	Plazo de Respuesta	Normatividad
Petición	Interés general y particular	15 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
	Solicitud de información o documentos	10 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	9 de 18

	Consulta en relación con materia a cargo del Fondo Nacional del Ganado	30 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
	Entrega de copias	3 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
	Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles	Artículo 21, Ley 1755 de 2015
	Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles	Artículo 17, Ley 1755 de 2015
	Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles	Artículo 30, Ley 1755 de 2015
	Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria	Artículo 20, Ley 1755 de 2015
	Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles	Artículo 258, Ley 5ª de 1992
Queja	Expresión de inconformidad frente a la prestación del servicio.	15 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
Denuncia	Comunicación de una conducta posiblemente irregular, que puede dar lugar a una investigación.	15 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
Reclamo	Exigencia con el incumplimiento del servicio.	15 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015
Sugerencia	Propuesta o recomendación para	15 días hábiles	Artículo 14, Ley 1755 de 2015

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	10 de 18

	la mejora de un proceso, servicio o gestión de la organización.		
--	---	--	--

Las invitaciones, comunicados de prensa, boletines informativos y demás comunicaciones de carácter informativo serán incluidas en el registro de PQRSD para dejar constancia de su recepción. Estas se clasificarán como comunicaciones informativas, se les asignará un número de identificación y serán remitidas al área correspondiente. Si la comunicación es únicamente informativa, se acusará recibo y se compartirá con el área respectiva.

En caso de requerir respuesta, se aplicará el plazo de 15 días hábiles para su trámite.

5.3.4. Seguimiento, verificación y respuesta de las PQRSD


El administrador de las PQRSD, es el responsable del seguimiento del envío de respuesta dentro de los plazos establecidos, sin embargo, no es el responsable del tipo de respuesta que se envíe a los usuarios, ni el encargado de enviar la respuesta a los usuarios .

Cuando una PQRSD está próxima a vencer, el administrador genera alertas a través del correo electrónico para notificar a los responsables. En el caso de las PQRSD recibidas mediante el formulario de la página web, el aplicativo genera automáticamente una alerta por correo.

NOTA 1: Serán los designados de cada una de las subdirecciones y oficinas los responsables del tratamiento, seguimiento y envío de las respuestas de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias. Si el jefe delega esta actividad a una de las personas de su grupo de trabajo, debe responsabilizarse de cada solicitud, es decir verificar y validar cada respuesta antes del envío.

Cuando el responsable de cada área, no se considere capacitado para dar respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, deberá informar a su jefe inmediato, para que este a través del área encargada de respuesta.



	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	11 de 18

NOTA 2: Las respuestas enviadas a los usuarios por los designados de cada área a través de correo electrónico debe ser copias al correo de pgrs@fedegan-fng.org.co para contar con el respaldo y soporte correspondiente.

La consolidación de la información de las PQRSD recibidas a través de los canales de atención se registrará en el formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y necesidades de información. En este formato se manejarán dos tipos de numeración: una para las PQRSD recibidas por correo electrónico y otra correspondiente a la numeración generada por el aplicativo. Este registro servirá como mecanismo de soporte y seguimiento de las PQRSD.

5.3.5. Reporte de las PQRSD

La Oficina de Planeación y Estudios Económicos realizará un informe de manera trimestral el cual será publicado a través de la página web de Fedegan en la pestaña FNG, en la sección de planeación, presupuestos e informes <https://www.fedegan.org.co/planeacion-presupuestos-e-informes> con el fin de informar a la ciudadanía el número de solicitudes recibidas y tramitadas por parte de la entidad.

5.3.6. Seguimiento a la satisfacción de las PQRSD

Una vez se da cerrada la PQRSD, se realiza un muestreo aleatorio donde selecciona un porcentaje de usuarios para responder la encuesta de satisfacción. En esta, se les solicita calificar la atención brindada a su solicitud.


5.3.7. Actividades de la gestión de PQRSD

1. Se recibe la PQRSD a través del formulario de la página web <https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias> o correos electrónicos disponibles.
2. Se registra la PQRSD en el aplicativo y automáticamente se le asigna un número. En caso dado que la PQRSD llegue a través del correo electrónico se registra en el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y necesidades de información y se le asigna un número.
3. Se revisa la información que contiene la PQRSD.
4. Se asigna el responsable de brindar respuesta a la PQRSD.
5. Se realiza la gestión por parte de los involucrados con el fin de brindar una respuesta oportuna.

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	12 de 18

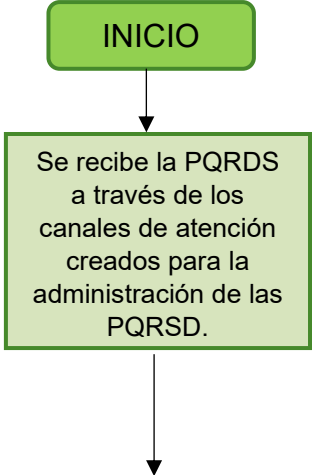
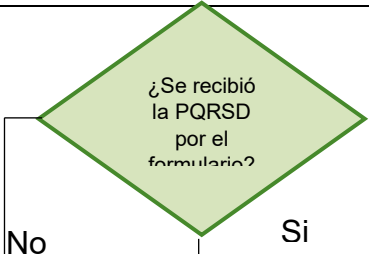
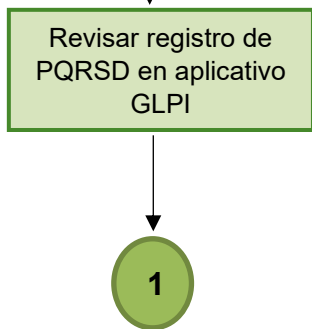
6. Se realiza seguimiento y trazabilidad a la PQRSD.
7. Se registra en el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD la fecha de respuesta de la PQRSD y se verifica en el aplicativo que la respuesta haya sido enviada al usuario.
8. Se consolida la información en el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD la fecha de respuesta de la PQRSD.

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO		Código:	GM-P01
			Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD		Fecha Aprobación:	02/10/2025
			Páginas:	13 de 18

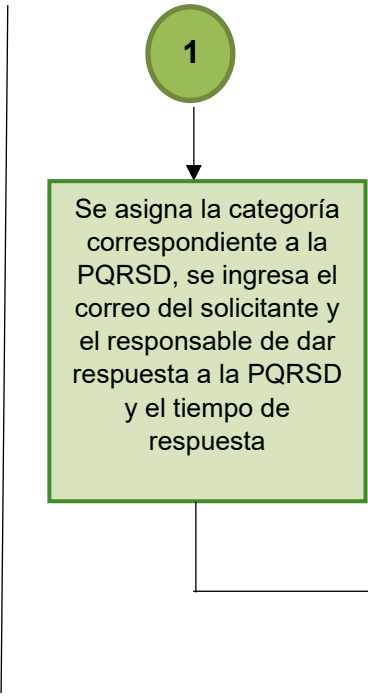
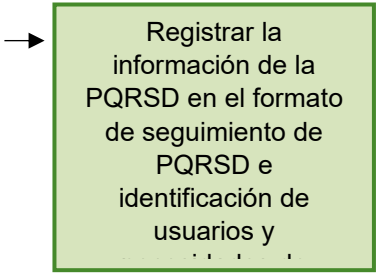
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
1		Después que el usuario ingresa a través del portal WEB o los canales de atención.	Administrador-PQRSD	https://www.fedegan.org.co/servicios/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias Correos disponibles.
2		Se revisa si la PQRSD llego a través del formulario de PQRSD o al correo electrónico	Administrador-PQRSD	Aplicativo GLPI y correo electrónico
3		El aplicativo notifica a través del correo electrónico el ingreso de una nueva PQRSD por lo que se debe revisar el ingreso de esta	Administrador-PQRSD	Aplicativo GLPI

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	14 de 18

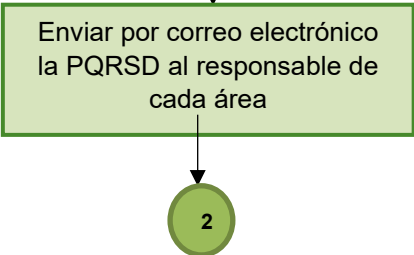
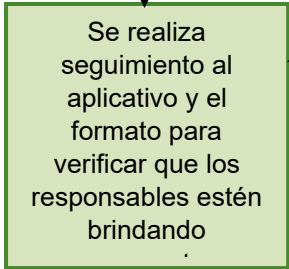
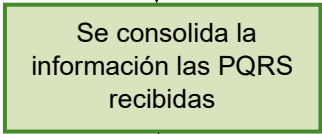
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
		Las categorías de la PQRSD son: Derecho de petición, Estadísticas inventario, Otras estadísticas, Otras solicitudes, Reclamo o Queja, Denuncia, Solicitud de certificación, Solicitud de información, Solicitud Informativa. Se selecciona la categoría de tiempo de respuesta y se asigna el correo del responsable automáticamente le llegara un correo con la PQRSD.	Administrador-PQRSD	Aplicativo GLPI
		En el formato se asigna un numero a la PQRSD, se selecciona tipo de PQRSD, se incluye fecha y datos de contacto de la PQRSD.	Administrador-PQRSD	Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y necesidades de información

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	15 de 18

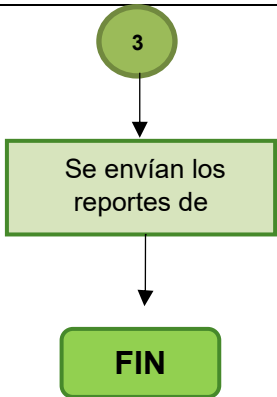
N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
		Se envía al área correspondiente la PQRSD	Administrador-PQRSD	Correo electrónico
5		<p>Se revisa a través del aplicativo cómo va la gestión de cada una de las PQRSD con el fin de verificar si se está brindando una respuesta oportuna</p> <p>Si la PQRSD se encuentra próxima a vencer 3 días antes el aplicativo envía un correo electrónico, en caso dado del formato se envía un correo de seguimiento a los responsables</p>	Administrador-PQRSD	Aplicativo GLPI
6		El administrador de las PQRSD consolida la información de todas las PQRSD recibidas. Este formato incluye dos tipos dos	Administrador-PQRSD	Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y

La impresión y copia magnética de este documento se considera <COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	16 de 18

N°	Actividad	Descripción	Responsable	Registros/Doc. Relacionados
		identificadores numéricos: uno para las PQRS recibidas por correo electrónico y otro para las gestionadas a través del aplicativo GLPI.		necesidades de información
7		La oficina de planeación y estudios económicos realizar de manera trimestral un reporte de gestión el cual será publicado a través de la página WEB.	Administrador-PQRS	https://www.fedegan.org.co/planeacion-presupuestos-e-informes


6. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del Cambio	Fecha Modificación	Nueva Versión
<i>Versión inicial</i>	24/05/2019	1.0
<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el numeral 4.2 donde se incluye el seguimiento a través del aplicativo GLPI - Se actualiza el numeral 4.3 correspondiente a el formulario de registro de PQRS - Se incluye en el numeral 4.4 y 4.5 información del aplicativo GLPI 	16/03/2023	2.0

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario


	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRS	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	17 de 18

<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye en el numeral 4.6 el enlace de sección de planeación, presupuestos e informes de la página web - Se actualizan las actividades de la gestión de PQRS - Se elimina el formato de seguimiento a PQRS - Se incluye el instructivo para responder las PQRS - Se incluye definición de aplicativo GLPI 		
<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye el numeral 4.7 de Seguimiento a la satisfacción de las PQRS 	23/03/2023	3.0
<ul style="list-style-type: none"> - Se actualizan los numerales 4.2, 4.4 y 4.5 - Se actualizan las actividades - Se incluye en las actividades a realizar en caso de que la PQRS llegue a través del correo electrónico - Se incluye el Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRS e identificación de usuarios y necesidades de información para registro y seguimiento 	19/04/2023	4.0
<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye en la nota 1 como actividad de los delegados de cada área el envío de las respuestas - Se incluye la nota 2 donde se indica que se debe copiar las respuestas al correo de PQRS - Se actualizan las actividades para la gestión de las PQRS. - Se actualiza el numeral 4.4 Radicación y atención a las PQRS donde se incluye - Se actualiza el numeral 5 de actividades - Se elimina la actividad Verificar respuesta de la PQRS 	17/11/2023	5.0
<p>Se actualiza el glosario incluyendo fuente a las definiciones</p> <p>Se incluyen las SIGLAS</p>	03/05/2024	6.0

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario

	Proceso o Subproceso: CONTROL GESTION Y MEJORAMIENTO	Código:	GM-P01
		Versión:	10
	Nombre del documento: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DE PQRSD	Fecha Aprobación:	02/10/2025
		Páginas:	18 de 18

<i>Se actualizar el numeral 5.7 Seguimiento a la satisfacción de las PQRS</i>	<i>04/09/2024</i>	<i>7.0</i>
<i>Se actualiza el numeral 5.3.2 Radicación y atención a las PQRSD. Se actualizan el diagrama de flujo de las actividades</i>	<i>21/02/2025</i>	<i>8.0</i>
<i>Se actualiza todo el procedimiento, cambiado la numeración, la estructura del documento y la información. Se incluyen las Denuncias para el seguimiento y gestión de estas.</i>	<i>21/03/2025</i>	<i>9.0</i>
<i>Se actualiza el numeral 5.2 canales de atención, modificando la información de la línea telefónica. En el numeral 5.3.1 Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias modifica la nota para los documentos adjuntos.</i>	<i>02/10/2025</i>	<i>10</i>

7. ANEXOS

- Instructivo para responder las PQRSD
- Formato GM-P01-FR01 Seguimiento de PQRSD e identificación de usuarios y necesidades de información para registro y seguimiento

Fecha de publicación 10/10/2025

La impresión y copia magnética de este documento se considera<COPIA NO CONTROLADA>



Colabora con la naturaleza... no imprimas este correo a menos que sea realmente necesario