



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**Biocarbono**

Orinoquia

Paisajes sostenibles bajos en carbono

## Mecanismo de Retroalimentación y Reparación de Quejas para el Programa de Reducción de Emisiones-PRE para la región de la Orinoquia

Noviembre 2021

**Entidades socias**

Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural – MADR

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS

Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales - IDEAM

**Entidad asesora**

Departamento Nacional de Planeación – DNP

**Apoyan**

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia – APC

Nodo Regional de Cambio Climático de la Orinoquía – NORECCO

Este Programa hace parte de la Iniciativa sobre Paisajes Forestales Sostenibles del Fondo Biocarbono del Banco Mundial con aportes de los gobiernos de Alemania, Estados Unidos, el Reino de Noruega y Reino Unido.

## Abreviaturas Usadas

<b>AFOLU</b>	Actividades agrícolas, forestales y de otros usos del suelo
<b>APC</b>	Agencia Presidencial para la Cooperación Internacional.
<b>BIRF</b>	Banco Interamericano de Reconstrucción y Fomento
<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>CORMACARENA</b>	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial de la Macarena
<b>CSV</b>	Valores separados por comas (archivo de texto que permite almacenar la información en tablas estructuradas)
<b>DNP</b>	Departamento Nacional de Planeación
<b>EAS</b>	Estándar Ambiental y Social
<b>GEI</b>	Gases Efecto Invernadero
<b>IDEAM</b>	Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales
<b>IFN</b>	Inventario Forestal Nacional
<b>MAC</b>	Mecanismo de Atención Ciudadana (en el marco de la estrategia de control a la deforestación)
<b>MADR</b>	Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural
<b>MADS</b>	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
<b>MRV</b>	Monitoreo, Reporte y Verificación
<b>NORECCO</b>	Nodo Regional de Cambio Climático de la Orinoquia
<b>ODT</b>	Formato de Documento Abierto (archivo de procesamiento de texto)
<b>PQRSD</b>	Peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes, y/o denuncias
<b>PRE</b>	Programa de Reducción de Emisiones
<b>REDD+</b>	Reducción de Emisiones debidas a la Deforestación y a la Degradación de los bosques
<b>RENARE</b>	Registro Nacional de Emisiones de GEI
<b>SGDEA</b>	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo
<b>SIAC</b>	Sistema de Información Ambiental de Colombia
<b>SINGEI</b>	Sistema de Inventario de Gases Efecto Invernadero
<b>SMBYC</b>	Sistema de Monitoreo de Bosques y Carbono
<b>TRD</b>	Tabla de Retención Documental
<b>UIP</b>	Unidad Implementadora del Proyecto o Programa

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	5
1. ANTECEDENTES.....	6
2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	7
3. ALCANCE.....	8
4. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	9
5. DEFINICIONES .....	10
6. ASPECTOS GENERALES .....	13
6.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO .....	13
6.2. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PQRSD QUE INGRESEN AL MECANISMO .....	17
6.3. PETICIÓN INCOMPLETA.....	20
6.4. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN .....	20
7. PROCEDIMIENTO GENERAL.....	20
8. SEGUIMIENTO Y REPORTE .....	29
9. RECURSOS .....	29
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	30
11. ANEXOS.....	31
ANEXO 1. MATRIZ DE SEGUIMIENTO .....	31
ANEXO 2. FORMATO (FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE INQUIETUDES U OPINIONES) .....	32

## PRESENTACIÓN

El **Proyecto Biocarbono Orinoquia** – Paisajes sostenibles bajos en carbono es una iniciativa financiada a través de un convenio de donación con recursos del Banco Interamericano de Reconstrucción y Fomento (BIRF)- Banco Mundial. Se ejecuta a través del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (MADR), en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), con el propósito de mejorar las condiciones habilitantes para el manejo de paisajes sostenibles bajos en carbono en esta región, mediante el desarrollo de modelos tipo de ordenamiento y planificación sostenible del territorio, en donde se complementan los sistemas productivos agropecuarios y forestales con las zonas de protección y zonas estratégicas ambientales, contribuyendo de esta manera en la reducción de la emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) y la reducción de la deforestación generada por las actividades agrícolas, forestales y de otros usos del suelo (AFOLU, que corresponde en inglés a *Agriculture, Forestry and Other Land Use*), bajo un enfoque jurisdiccional.

Las acciones del Proyecto son desarrolladas en los siguientes componentes: 1 - Planeación Integral del uso del suelo y mejoramiento de la gobernanza para el control de la deforestación; 2 - Uso y manejo sostenible del suelo. 3 - Definición del Programa de Reducción de Emisiones (PRE) y de Monitoreo, Reporte y Verificación (MRV); y 4 - Coordinación, administración del programa y arreglos institucionales.

El componente 3, liderado por IDEAM en estrecha coordinación con MADS y MADR, busca desarrollar actividades de asistencia técnica para el diseño, establecimiento y operación del **Programa de Reducción de Emisiones (PRE) para la Orinoquia**, con un enfoque de pago por resultados. El componente se construye sobre los avances del IDEAM en la implementación del Sistema de Monitoreo de Bosques y Carbono (SMBYC), el Inventario Forestal Nacional (IFN), el Sistema de Inventario de Gases Efecto Invernadero (SINGEI) y el Registro Nacional de Emisiones de GEI (RENARE) y los instrumentos previstos en el marco del Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático (Ley 1931 de 2018), así como otros subsistemas en desarrollo anidados al Sistema de Información Ambiental de Colombia (SIAC).

Al ser uno de los objetivos estratégicos del componente la construcción del Programa de Reducción de Emisiones- PRE, en una de las actividades que permiten esta construcción participativa, se prioriza la descripción del **Mecanismo de Retroalimentación y Reparación de Quejas**, el cual debe permitir la adecuada articulación interinstitucional para su implementación, siguiendo los lineamientos metodológicos del programa de pago por resultados, así mismo, garantizar la disposición de información, la participación, la mejora y el derecho que toda persona tiene de presentar solicitudes respetuosas ante las instituciones y obtener una pronta respuesta.

Este documento, presenta los procedimientos y protocolos necesarios para la retroalimentación y reparación de quejas, o PQRSD (peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes, y/o denuncias), como se llamará en adelante, con el propósito de garantizar la participación de los diferentes grupos de actores que hacen parte del área de influencia del Proyecto Biocarbono Orinoquia y el Programa de Reducción de Emisiones, atendiendo los lineamientos de Colombia en este tema y las instrucciones del Banco Mundial.

## 1. ANTECEDENTES

Durante la fase de asistencia técnica del proyecto se realizó un análisis sobre los mecanismos existentes para la atención de PQRSD de las entidades co-implementadoras del Proyecto Biocarbono Orinoquia - Paisajes sostenibles bajos en carbono (MADR, MADS, IDEAM) y de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial de la Macarena-CORMACARENA, la cual tiene a cargo la secretaria técnica del Nodo Regional de Cambio Climático de la Orinoquia- NORECCO, instancia que apoya la implementación del proyecto. El análisis se realizó a partir de las características y procedimientos aplicados por cada una de las entidades frente a los lineamientos del Banco Mundial, fin de conocer en nivel de cumplimiento de los procedimientos actuales en relación a los mínimos que se requieren para gestionar las PQRSD tanto en la fase de asistencia técnica del proyecto como en el Programa de Reducción de Emisiones.

Como resultado se encontró que las cuatro entidades cuentan con mecanismos para el manejo de PQRSD alineados con el marco legal nacional y que cuentan con los respectivos manuales de procedimientos. Todas las entidades cuentan con un grupo especializado para la recepción, tipificación y coordinación para dar trámite a las PQRSD (grupos de atención al ciudadano y de gestión documental). Asimismo, cuentan con procesos definidos donde se asignan los diferentes responsables y tiempos mínimos de cada una de las fases, para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.

El MADR, MADS e IDEAM gestionan las PQRSD a través de del sistema de gestión documental ORFEO, el cual es una herramienta que permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad. Por tanto, además de ser un sistema de gestión de documentos, es un sistema de gestión de los procesos de las entidades.

Por su parte CORMACARENA utiliza el sistema de gestión documental DOCUNET, empleado para la gestión electrónica de los documentos. Este sistema cuenta con una característica y/o fortaleza diferenciadora frente a otros softwares del mercado: está basado en la normatividad emitida por el Archivo General de la Nación (Ley 594 del año 2.000 del AGN) la cual es de uso obligatorio para entidades públicas, privadas que cumplen funciones públicas y las vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio. DOCUNET, contiene un software especializado en la eficiente administración de la información, basado en el concepto de cero papel, y que da cumplimiento al modelo SGDEA–Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – integrando los nuevos parámetros normativos exigidos en cuanto expediente electrónico de archivo, expediente virtual, índice electrónico, tablas de acceso, seguridad de metadatos, accesibilidad, futura consulta e integridad.

Todos los procedimientos desarrollados por las entidades, tanto en ORFEO como en DOCUNET, cumplen con la política de protección y manejo de datos personales, Ley 1581 de 2012. Igualmente, el MADS y el MADR cuentan con procedimientos para atención de población vulnerable y atención a PQRSD que lleguen en idiomas oficiales del país diferentes al español.

En cuanto a la atención de PQRSD, las entidades disponen de manuales de procedimiento

que proporcionan los lineamientos que debe seguir el personal que atienda a peticionarios, para orientarlos en la presentación de sus requerimientos. Estos manuales también indican la información básica que debe contener la PQRSD para poder ser tramitada por la entidad.

Aunque se cuenta con grupos especializados para el manejo de PQRSD también se realizan procesos periódicos de capacitación dirigido a los colaboradores para que direccionen adecuadamente a los usuarios y sus peticiones.

Todas las entidades cuentan con el procedimiento para registro y seguimiento a PQRS. Los términos para atender una PQRSD incluyen fecha y hora de radicación, independiente de los traslados internos que se realicen para dar respuesta. Estas deben atenderse y resolverse según los términos establecidos en la tabla de tipificación, teniendo en cuenta que la tipificación es la clasificación de las comunicaciones de acuerdo a las características del documento (petición, petición anónima, queja, reclamo, sugerencia o denuncia), esta clasificación es muy importante ya que de acuerdo a la normativa aplicable cada una de ellas tiene establecido los tiempos de respuesta. Asimismo, las entidades elaboran informes trimestrales de seguimiento, éstos incluyen número de PQRSD recibidas y clasificadas por tipo y oportunidad de respuesta. Estos informes se dan a conocer semestralmente a la ciudadanía a través del sitio web de las entidades.

De otro lado, en el marco de la Estrategia integral de control a la deforestación y gestión de los bosques “Bosques Territorios de Vida”, a través de Fondo Acción, se diseñó en 2017, el Mecanismo de Atención Ciudadana-MAC. Este es un sistema funcional, estructurado y que cumple el objetivo de garantizar el derecho a la información que toda persona tiene. El mecanismo tiene en cuenta condiciones diferenciales de discapacidad, idioma, problemas de comunicación, analfabetismo, respeto por la privacidad, difícil accesibilidad, atención y respuestas en lugares remotos y otro que puedan ser relevantes. El MAC cuenta con:

- Documento de las Generalidades del Mecanismo de Atención Ciudadana – MAC.
- Manual detallado para el registro de PQRSD, donde se describen los canales de comunicación bidireccional propuestos para que las comunidades hagan uso del MAC – REDD+.
- Manual detallado para la gestión y respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Lista de términos específicos utilizados en el documento para facilitar el entendimiento de su contenido, ordenados alfabéticamente y acompañados de su significado.

Sin embargo, y a pesar de que el MAC es un mecanismo bien estructurado y funcional, no se empleará este mecanismo para el proyecto Biocarbono Orinoquia ni para el Programa de Reducción de Emisiones, debido a que su nivel de desarrollo quedó en estado de prueba y las entidades no lo han implementado, pues ello implica recursos adicionales para desarrollos informáticos, costos financieros y recursos humanos.

## **2. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El objetivo del mecanismo es doble, por una parte garantizar los medios, procedimientos, evidencias y gestión oportuna de las PQRSD y posibles conflictos que se puedan presentar

en la fase de asistencia técnica del Proyecto Biocarbono Orinoquia y en el diseño e implementación del Programa de Reducción de Emisiones de la Orinoquia, ofreciendo a los peticionarios respuestas adecuadas, ágiles, oportunas y procurando soluciones satisfactorias; y por otra parte, el mecanismo busca servir como herramienta de aprendizaje para que se generen planes de mejora continua que permitan alcanzar los objetivos del Proyecto Biocarbono Orinoquia y el PRE Orinoquia.

Los objetivos específicos del mecanismo son los siguientes:

a) Identificar y resolver problemas de implementación de manera oportuna y efectiva. Se espera que opere como un sistema de alerta temprana, ayudando a identificar y abordar los problemas potenciales antes de que se agraven, evitando disputas que podrían consumir recursos excesivos.

b) Identificar los problemas sistémicos: la información proveniente de los casos del mecanismo puede destacar reclamaciones recurrentes, cada vez más frecuentes o crecientes, lo que ayuda a identificar problemas sistémicos subyacentes relacionados con la capacidad de ejecución y procesos que necesitan ser abordados.

c) Mejorar los resultados del Proyecto y el PRE Orinoquia a través de la resolución oportuna de los temas y problemas, el mecanismo podrá contribuir al logro oportuno de los objetivos del Programa.

d) Promover la rendición de cuentas, el mecanismo promoverá una mayor rendición de cuentas entre los actores involucrados, afectando positivamente las actividades específicas y la gobernanza general del Proyecto y el PRE Orinoquia y estará articulado con el sistema de monitoreo seguimiento y evaluación que se establezca para tal fin.

e) Propiciar la participación y el involucramiento de las partes interesadas para fortalecer redes de confianza y sostenibilidad tanto del Proyecto como del PRE Orinoquia.

### **3. ALCANCE**

El mecanismo busca mantener y aumentar la satisfacción de los usuarios, así como mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que se generan en el marco del Proyecto y en la implementación del PRE Orinoquia.

Establece las normas, protocolos, procedimientos y tiempos que deben ser aplicados por el Proyecto Biocarbono Orinoquia y el PRE Orinoquia para con los usuarios externos e internos, con el fin de garantizar un servicio integral en la atención personal, telefónica y virtual y cumpliendo los parámetros fijados por la ley colombiana y los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial frente a la adecuada atención de las diferentes PQRSD, que se reciban a través de diferentes canales de atención. Este mecanismo estará disponible durante la fase de consulta y preparación del PRE Orinoquia, así como en su ejecución.

El mecanismo garantizará la respuesta a cualquiera de las partes interesadas o afectadas en los tiempos establecidos por la normatividad Colombiana. El seguimiento a este proceso



se realizará de manera continua para identificar las diferentes PQRSD que se reciben y la gestión de respuesta. Toda la información será gestionada a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO por las siguientes razones: i) este sistema cuenta con un adecuado manejo de la información, la trazabilidad y la generación de reportes que permiten alertar oportunamente sobre los tiempos para las respuestas; ii) incorpora los requisitos informados por Banco Mundial para estos trámites; iii) las entidades co ejecutoras del Proyecto actualmente gestionan las PQRSD en el sistema ORFEO, lo que permite ser más eficientes en los recursos financieros para su manejo y en el recurso humano frente a la comprensión y manejo de la información; iv) aunque el sistema gestiona toda la información que recibe la entidad, sea del proyecto o no, a través de las tablas de retención documental que se construyan, se puede tener la información específica del proyecto para su gestión por parte de los equipos correspondientes al interior de cada entidad.

En el numeral 6.1 del presente documento se describe en detalle las características del sistema ORFEO.

#### 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

El Mecanismo se encuentra completamente alineado con los estándares ambientales y sociales del Banco Mundial y los lineamientos de Salvaguardas de Cancún e Interpretación Nacional REDD+ y la legislación Nacional, tal como se aprecia en la Tabla 1.

**Tabla 1.** Marco normativo del Mecanismo de Retroalimentación y Reparación de Quejas del Programa de Reducción de Emisiones PRE de la Orinoquia.

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Estándares Ambientales y Sociales del Banco Mundial	En el EAS 10: Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de Información, específicamente a lo establecido en el Anexo 1 de este estándar y que tiene que ver con el Mecanismo de atención de quejas y reclamos.
Salvaguardas de Cancún e Interpretación Nacional REDD+	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1. Correspondencia con la legislación nacional. El mecanismo Garantiza el cumplimiento de la normativa nacional e internacional sobre atención y participación de la comunidad.</li> <li>- B2. Transparencia y acceso a la información.</li> <li>- C6. Conocimiento libre previo e informado y C7. Respeto por el conocimiento tradicional y derechos de las comunidades</li> <li>- D10. Participación plena y efectiva de los interesados, en particular los pueblos indígenas y las comunidades locales</li> </ul>
Legislación Nacional: corresponde a las leyes y decretos que garantizan la participación de los ciudadanos y comunidades en el desarrollo de sus territorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de 1991 – Artículos 2, 6, 15, 20, 23, 74,121, 123 y 209.</li> <li>• Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso - Capítulo Décimo.</li> <li>• Ley 99 de 1993 - Artículo 74.</li> <li>• Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único. Artículo 34 y 35.</li> <li>• Ley 962 de 2005 Antitrámites – Artículos 3, 6, 10, 14 y 15.</li> <li>• Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Artículo 73 y 76.</li> <li>• Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 23, 24,31, 32, 33, 46 y del 53 al 64.</li> <li>• Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Ley 1755 de 2015 - Por el cual se regula el trámite de los Derechos de</li> </ul>

	<p>Petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo.</li> <li>• Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Decreto 019 de 2012 - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículos 9, 11, 12 y 14.</li> <li>• Decreto 2573 de 2014 - Estrategia Gobierno en línea.</li> <li>• Decreto 1166 de 2016 - Tratamiento y radicación de peticiones verbales.</li> <li>• Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</li> <li>• Directiva Presidencial 04 de 2009 – Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.</li> </ul>
--	--

**Fuente:** Proyecto Biocarbono Orinoquia

## **5. DEFINICIONES**

### **a. PARTES INTERESADAS**

Es toda aquella organización, entidad, grupos de valor, grupos de interés, ciudadanos o personas externas que formulan una PQRSD de información ante el PRE para la Orinoquia.

### **b. CONSULTA O CONCEPTO**

Petición mediante la cual se eleva ante el PRE una consulta relacionada con sus funciones o temas de su competencia.

### **c. DEBER DE DENUNCIAR**

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política de Colombia.

### **d. DENUNCIA**

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

### **e. PQRSD**

Sigla que hace referencia a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

### **f. PETICIÓN**

Es el derecho fundamental consignado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, que indica que, toda persona tiene derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Se contemplan las siguientes modalidades de petición:

- ***Petición de Interés General:*** es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.
- ***Petición de Interés Particular:*** es aquel mediante el cual cualquier persona, por sí o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.
- ***Petición de Información:*** la solicitud de una acción o hecho que corresponda a la naturaleza y fines del Programa, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos del programa, ciñéndose para efectos del desglose a los respectivos presupuestos de ley.
- ***Derecho de Consulta:*** tipo de petición que se presenta con el fin de que la entidad manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Concepto expuesto por el Programa, sobre los asuntos propios de su competencia y jurisdicción.

#### **g. PETICIONARIO**

Quien formula una petición de información, queja, reclamo, manifestación o consulta al Programa.

#### **h. PETICIONES VERBALES**

Son aquellas peticiones que las partes interesadas formulan vía telefónica o presencialmente de manera verbal, acordes con el Decreto 1166 de 2016.

#### **i. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA**

Son todas aquellas peticiones verbales que las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia diferente al español presentan ante las entidades implementadoras con relación al Programa, a través de los canales de atención que se definan para la recepción, acordes con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016.

#### **j. 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 varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, o de las personas que tienen a su cargo la implementación del Programa.

#### **k. 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 deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte del equipo del Programa.

#### **I. SUGERENCIA**

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Programa.

#### **m. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Percepción de la persona o comunidad que se beneficia directa o indirectamente de la implementación del Programa, del grado en que se han cumplido sus requerimientos y/o expectativas.

#### **n. REGISTRO ANÓNIMO**

Solicitud realizada por ciudadanos que quieren denunciar o imponer una queja protegiendo su identidad de acuerdo con las normas establecidas en la materia.

#### **o. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**

Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad implementadora del Programa, pertenece al ámbito propio, particular privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

#### **p. INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**

Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad implementadora del Programa en su calidad de tal, es exceptuada del acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

#### **q. POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO**

Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, también son víctimas el cónyuge, compañero o compañera permanente, parejas del mismo sexo y familiar en primer grado de consanguinidad, primero civil de la víctima directa, cuando a esta se le hubiere dado muerte o estuviere desaparecida a falta de estas, lo serán los que se encuentren en el segundo grado de consanguinidad ascendente.

## 6. ASPECTOS GENERALES

### 6.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO

Como se mencionó anteriormente, el sistema ORFEO es una herramienta de Gestión Documental y de procesos, que permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su funcionalidad. Por tanto, ORFEO no es solo un Sistema de Gestión de Documentos, sino que además es un sistema de gestión de los procesos de la empresa o entidad.

Dado que el Proyecto Biocarbono Orinoquia se ejecuta por varias entidades (MADR, MADS, IDEAM y entidades regionales) y que el PRE Orinoquia será implementado por una o varias de estas entidades, las PQRSD que se reciban relacionadas con el mismo se gestionarán a través de la plataforma informática ORFEO y, por tanto, a través de las diferentes etapas que este considera. Lo anterior significa que, el sistema ORFEO no será exclusivo para el Programa, pero dará la garantía de una adecuada gestión documental, de tiempos de respuesta y de seguimiento oportuno a las PQRSD que se canalicen para el este. No obstante, se dispondrá de una base de datos alterna para filtrar las PQRSD que son exclusivas con el fin de mejorar la trazabilidad en la gestión a las respuestas (ver anexo 1).

A continuación, se describe las características y funcionamiento del sistema ORFEO:

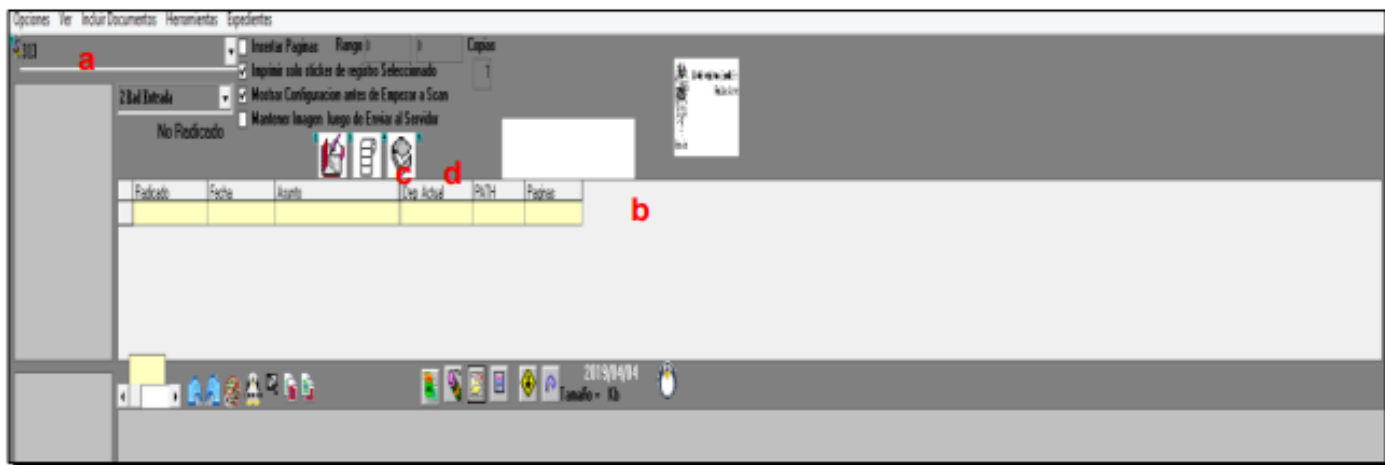
- a. Radicación de entrada. Se reciben todos los documentos en la ventanilla de recepción, se procesan y envían a su destino inicial (jefatura de cada dependencia). Se digita la información básica del documento, al cual se le asociará un archivo digital (imagen escaneada). Al radicar el documento el sistema tiene la opción de impresión de sticker en la impresora predeterminada del sistema, este sticker será preconfigurado con los datos que la entidad desee entregar a los usuarios finales.

**Nota:** es importante aclarar que todas las PQRSD que sean recibidas por el Programa por cualquiera de los canales definidos para atención al ciudadano (ver en numeral 7 – procedimiento general) serán direccionadas a los grupos de atención ciudadano, los cuales se encargaran de registrarlas en el sistema de gestión documental ORFEO, para iniciar el proceso de respuesta y el seguimiento permanente desde su ingreso hasta el envío de la respuesta al petionario.



Tomadas de: Manual ORFEO

- b. Módulo de Digitalización. Es una aplicación cliente servidor que digitaliza los documentos recibidos y los asocia al registro creado desde el módulo de radicación de entrada.



Tomada de: Manual ORFEO

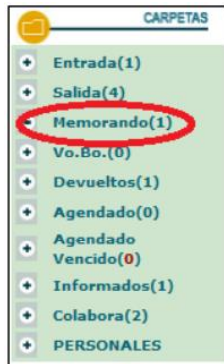
- c. Interfaz de Usuario final. Es una herramienta de uso intuitivo similar a un Web-Mail. Permite al usuario administrar diferentes carpetas, entre predefinidas y personalizadas donde almacenar sus documentos de trabajo. Tiene funcionalidades tales como las de ordenar o filtrar documentos, para facilitar la ubicación rápida de cualquiera de ellos; definir y conformar expedientes que le permitan vincular documentos que están relacionados entre sí; acceder a la imagen digitalizada del mismo o ingresar en un módulo de vista general con el fin de conocer más información.
- d. Gestión del documento. Conocer en detalle información del documento, las operaciones realizadas sobre el documento desde su ingreso al sistema, modificar algunos datos iniciales del registro, tipificar, clasificar y asociarlo a las tablas de retención documental relacionadas con las funciones y procesos. Así mismo se puede asociar aquí un documento a un expediente, anexar nuevos documentos o solicitar el físico que reposa en archivo. Además, es posible programar alarmas que se reflejan visualmente en una carpeta denominada agendados.
- e. Radicación de salida. La radicación de salida es un módulo que puede ser utilizado para dar respuesta a un documento de entrada o para generar una comunicación nueva. Estos documentos de salida pueden ser notificaciones, oficios y otros que generen. Otra funcionalidad de este módulo es la generación de documentos de salida en forma masiva, usando documentos elaborados o plantillas en formatos ODT el cual es un formato abierto y estándar que permite el almacenamiento de archivos dinámicos y un archivo asociado CSV el cual es un archivo de texto con características específicas que permite almacenar los datos en tablas estructuradas, generando los respectivos radicados desde cualquier dependencia y haciendo uso de la radicación unificada. Adicional a la radicación de salida el sistema puede ser parametrizado para realizar cualquier tipo de radicación que permita identificar un

grupo general de documentos como los memorandos, resoluciones, circulares, etc., los cuales deban ser numerados para el respectivo control.



Tomadas de: Manual ORFEO

- f. Radicación de documentos adicionales. Permite la parametrización de otros tipos documentales controlando las secuencias como lo estimen conveniente, como lo son memorandos, circulares, etc.



Tomada de: Manual ORFEO

- g. Traslado de documentos. Traslado de documentos de un usuario a otro con niveles de control definidos por las áreas. Cuenta además con una sección de envío de correspondencia y de devolución de correo, para retomar documentos que no pudieron ser entregados por alguna razón.
- h. Archivo y préstamo de documentos. Permite procesar las solicitudes de documentos físicos, para entregarlos a los funcionarios solicitantes, controlando de esta forma dónde está cada documento y el tiempo que dura en poder de los funcionarios. Brinda también la posibilidad de clasificar los documentos físicos dependiendo de los datos ingresados por el usuario desde la sección de expedientes en el módulo general y de registrar los datos de ubicación física del documento durante la conformación del expediente físico. Envíos ORFEOGPL posee este módulo que controla en envío por empresa de mensajería de los documentos, así como controlar sus respectivas devoluciones, anulaciones y digitalizaciones.
- i. Consultas. Permite a los usuarios consultar cualquier documento, a través de diferentes mecanismos de filtrado según el nivel de acceso.



Tomada de: Manual ORFEO

- j. Tablas de retención documental. Permite realizar el cargue, ajuste y administración de las Tablas de Retención Documental, previamente aprobadas, brindando una aplicación dinámica con el administrador y los usuarios del sistema.

INFORMACION GENERAL			
Fecha de Radicado	2019-03-07 12:37:58	Asunto CITACION PARA EL DIA MIÉRCOLES 7 DE ABRIL DE 2019 A PARTIR DE LAS 9:00 AM EXPEDIENTE IJS 2017-07934 D-2017-1040272.	
REQUERENTE	REI3 BARRERO MIRANDA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION - PROCURADURIA 4	Dirección Correspondencia	CARRERA 5 No. 15- 80 PISO 11 Municipio / Departamento / D.C./Bogotá
PREDIO		Dirección Correspondencia	Municipio / Departamento /
ENTIDADES		Dirección Correspondencia	Municipio / Departamento /
Nº DE PAGINAS		DESCRIPCION ANEXOS	SIN ANEXOS
DOCUMENTO Asociado		REF/OFFICIO/CUENTA INTERNA	20142
TRD #		ESTADO ACTUAL	
TEMA GESTION ADMINISTRATIVA			Nivel de Seguridad Público

APLICACION DE LA TRD	
SERIE	12 -CONCEPTOS
SUBSERIE	2 -CONCEPTOS TECNICOS
TIPO DE DOCUMENTO	5 -COMUNICACION
<input type="button" value="Insertar"/> <input type="button" value="Modificar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>	
CLASIFICACION DEL RADICADO No. 20183130068412	
CODIGO	SERIE
SUBSERIE	TIPO DE DOCUMENTO
DEPENDENCIA	ACCION

Tomadas de: Manual ORFEO

- k. Seguimiento a tramites vía web. Permite la consulta de trámites vía Web, con una disponibilidad de 24 horas.
- l. Estadísticas y reportes. Obtener reportes para establecer el nivel de rendimiento en los diferentes procesos como número de documentos radicados, digitalizados, trámite en dependencia, radicados actuales sin tramitar, etc. los cuales permiten detectar posibles retrasos durante su trámite y establece niveles de control y posibles contingencias de ser necesario. Además de un reporte dinámico el cual le permitirá generar cualquier tipo de información almacenada en el sistema.



- m. Expedientes virtuales. Permite a los usuarios observar en línea las imágenes de los documentos que reposan en el archivo físico. Este desarrollo facilita el seguimiento a las diferentes series documentales, entre ellas las series contratos, investigaciones, silencios administrativos, entre otras.
- n. Módulo de manejo de plantilla ODT. Permite aprovechar la ventaja de documentos de formato abierto (que cuentan con la aprobación ISO) y trabajar en múltiples herramientas ofimáticas como Open Office, Koffice, AvicWord, etc.
- o. Seguimiento y trazabilidad del sistema. El sistema dejara rastro de todas las operaciones que se realizan en los radicados, y dejara poner notas y observaciones en las transacciones que se realizan a los documentos.

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO				
DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	US. ORIGEN	COMENTARIO
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	12-03-2019 15:05 PM	Asignación TRD	FRANCISCO BASTO GOMEZ	*Asignacion TRD* DOCUMENTOS DE APOYO A LA GESTI/DOCUMENTOS EXTERNOS/COMUNICACION OFICIAL
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:25 PM	Digitalización - Modificación	Luis Fernando Barrera Ochoa	(1 Paginas)(COPIA)
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:31 PM	Modificación Radicado	Vicky Triana Hidalgo	Modificacion Documento.
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:31 PM	Informar	Vicky Triana Hidalgo	A: L SANABRIA -
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:31 PM	Modificación Radicado	Vicky Triana Hidalgo	Modificacion Documento.
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:30 PM	Digitalización de Radicado	Luis Fernando Barrera Ochoa	(2 Paginas)
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL Y BIBLIOTECA	06-03-2019 15:28 PM	Radicación	Vicky Triana Hidalgo	

Tomada de: Manual ORFEO

- p. Módulo de administración. El sistema posee un módulo para administrar usuarios, permisos, áreas, Tablas de Retención Documental - TRD tarifas para módulo de envíos, y otros módulos de sistema.
- q. Radicación de solicitudes y PQRSD en la web. El sistema cuenta con un módulo Web el cual le permitirá a cualquier usuario radicar sus solicitudes.
- r. Dokuwiki. Cuenta con un Wiki que permite consultar los manuales del sistema, adjuntar plantillas e información de cualquier tipo.

**Nota:** para la operación, seguimiento y gestión de la plataforma ORFEO el equipo implementador del PRE designará a las personas responsables que en articulación con el equipo administrativo de la entidad competente garantizarán la gestión de la información.

## 6.2. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PQRSD QUE INGRESAN AL MECANISMO

Para efectos del trámite de comunicación, los términos de respuesta establecidos por la ley colombiana y que son empleados para cada tipo de solicitud son:

**Tabla 2.** Términos de respuesta establecidos por la ley colombiana para cada tipo de solicitud.

TIPO DE SOLICITUD	NORMATIVA NACIONAL
-------------------	--------------------

	<b>DIAS HABLES</b>	
Consultas y Conceptos Externos	30	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Derecho de petición entre entidades	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 103 enero 20 de 2015 Art. 19 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Derecho de Petición Escrito Derecho de Petición Verbal Interés (general o particular)	15	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 103 enero 20 de 2015 Art. 19 Ley 1437 de enero 18 de 2011 Art 4 y 5 Decreto 1166 junio 19 de 2016 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Petición presentada por población desplazamiento, víctima de conflicto armado	10	Sentencia T-025 enero 22 de 2004 ordinal 10 Ley 1448 junio 10 de 2011 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Quejas, Denuncias y Reclamos	15	Ley 1437 de enero 18 de 2011 Art 7 y 13 Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 13 Ley 1952 enero 18 de 2019. Art 38 Numeral 35
Solicitud de documentos informativos de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 Art 260 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de Información y/o copia de documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 103 enero 20 de 2015 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de acceso a información Pública (clasificada y reservada)	10	Decreto 103 enero 20 de 2015 Art. 16, 17, 18, 19 Ley 1581 octubre 17 de 2012 Art. 14, 15 Ley 1712 marzo 6 de 2014 Decreto 1377 junio 27 de 2013 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de Información en materia de datos personales (Habeas Data) - Consulta	10	Decreto 103 enero 20 de 2015 Ley 1581 octubre 17 de 2012 Art 8, 14 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 Art 16 Inciso I Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de Información en materia de datos personales (Habeas Data) - Reclamo	15	Decreto 103 enero 20 de 2015 Ley 1581 octubre 17 de 2012 Art 8, 15 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 Art 16 Inciso II Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de Información en materia Pensional	15	Directiva Presidencial No. 4 mayo 22 de 2009 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de Información por los Congresistas	5	Ley 5 junio 17 de 1992 Art. 258 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud de las Defensorías	5	Ley 24 de 1992 Art. 15 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Solicitud Organismos de Control (Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Congreso de la República)	10	En caso de no indicarse en la comunicación, se resolverán de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 Art. 30. Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
Sugerencias	15	Ley 1474 junio 12 de 2011 Art.76 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019

Traslado a otras Entidades por no competencia	5	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 21 Resolución 390 de noviembre 28 de 2019
---	---	---

- a. Para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán recibidos y radicados el día en que el documento sea registrado en el sistema de gestión documental – ORFEO, por los grupos de gestión documental.
- b. En caso de que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, de conformidad al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 2 de la ley 1755 de 2015, de lo contrario se archivara la petición.
- c. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, conforme con el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 2 de la ley 1755 de 2015, se informará al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se dará respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

**Nota:** Lo anterior no aplica para las respuestas a los requerimientos de los entes de control.

- d. Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario por dirección errada, porque la persona no reside o no trabaja en el lugar o no hay quien reciba la petición se responderá siguiendo los tiempos antes señalados y se fijará un edicto en un lugar público de la entidad, por un término mínimo de diez (10) días hábiles; adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (6) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

**Nota:** No obstante, la dependencia responsable validará y realizará las gestiones pertinentes para su respectiva entrega.

- e. Los grupos de atención al ciudadano en coordinación con el equipo de implementación del PRE realizarán el reporte del indicador de oportunidad de las respuestas de las peticiones presentadas por las partes interesadas ante la entidad implementadora que corresponda y de acuerdo con la información generada por el sistema de gestión documental ORFEO.
- f. Las oficinas de atención al ciudadano de las entidades implementadoras incorporarán la información del PRE en las tablas de retención documental de cada entidad, con el fin de que las solicitudes se clasifiquen al momento de su recepción y de esta forma garantizar que aquellas relacionadas con el Programa sean transferidas a los equipos técnicos responsables y se dé respuesta oportuna de conformidad con los tiempos establecidos por la Ley.
- g. Si las peticiones son reiterativas y ya han sido resueltas, se podrá remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición

se subsanen.

- h. Las personas designadas para dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública determinarán si la información es reservada o clasificada, evento en el cual se dará respuesta a las partes interesadas informando que no es posible el acceso a la información pública, para lo cual, señalará expresamente el fundamento constitucional o legal de la reserva señalando la norma, artículo inciso o parágrafo.

### **6.3. PETICIÓN INCOMPLETA**

Cuando una petición ya radicada está incompleta<sup>1</sup> y la persona designada para dar respuesta considera que es necesario allegar información para continuar con el trámite, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que complete la solicitud, en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el peticionario aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. En caso de que no presentarse dicha información, se dará respuesta a la petición de acuerdo con la información que haya sido suministrada desde el inicio.

### **6.4. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN**

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus PQRSD, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Si la entidad implementadora considera que es necesario continuar con el proceso de dar respuesta a la solicitud por razones de interés público, se expedirá una comunicación que finaliza el trámite de la solicitud.

## **7. PROCEDIMIENTO GENERAL**

Se establece el siguiente procedimiento general para el trámite de las diferentes PQRSD que se reciban durante el diseño del PRE y su consiguiente implementación, no obstante, durante la implementación algunos elementos del procedimiento, tales como canales de recepción y responsables, podrán ser modificados de acuerdo con las decisiones frente a las entidades responsables de la implementación:

<sup>1</sup>Acorde con lo establecido en los Artículos 5 y 14 de la Resolución 054 del 30 de enero de 2017, una **petición incompleta** es aquella que no contiene la información suficiente que garantice donde pueda enviarse la correspondiente respuesta o no sea clara la petición o solicitud de información.

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	<b>Recepción de la PQRSD</b>	<p>Recibir la solicitud a través de los canales dispuestos para la radicación física o virtual.</p> <p>Las partes interesadas pueden presentar sus PQRSD por cualquiera de los siguientes canales de recepción:</p> <p><b>Documento en Físico:</b> en las ventanillas únicas de correspondencia de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MADR:</b> ubicada en la Carrera 8 N° 12B - 31, Edificio Bancol - Piso 5.</li> <li>- <b>Fiduagraria:</b> Calle 16 No 6 – 66, Edificio Avianca, pisos 26, 28 y 29.</li> <li>- <b>MADS:</b> Calle 37 No. 8-40, Bogotá.</li> <li>- <b>IDEAM:</b> Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C.</li> </ul> <p>En región, la radicación de las PQRSD en físico se podrá realizar en las oficinas dispuestas por el Proyecto Biocarbono Orinoquía y, en su momento por el PRE Orinoquia. Actualmente, el Proyecto se encuentra en la definición de los puntos físicos para el funcionamiento de las oficinas.</p> <p><b>Página Web:</b> a través de las siguientes páginas web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MADR:</b> <a href="http://minagricultura.gov.co">minagricultura.gov.co</a>, en el enlace <a href="http://pqr.minagricultura.gov.co">pqr.minagricultura.gov.co</a></li> <li>- <b>Proyecto Biocarbono Orinoquia:</b> <a href="https://biocarbono.org">https://biocarbono.org</a></li> <li>- <b>MADS:</b> <a href="https://www.minambiente.gov.co">https://www.minambiente.gov.co</a></li> <li>- <b>IDEAM:</b> <a href="https://ideam.gov.co">https://ideam.gov.co</a>.</li> </ul> <p><b>Atención Personal:</b> a nivel nacional se brindará por intermedio de los Grupos de Atención al Ciudadano del MADR, MADS e IDEAM y del equipo del Proyecto Biocarbono ubicado en el MADR.</p> <p>En región, la atención personalizada será ofrecida por el equipo técnico del Proyecto Biocarbono Orinoquía y del PRE Orinoquia, en su momento, en los puntos físicos que se definan para el funcionamiento de las oficinas.</p>	Grupos de Atención al Ciudadano. Equipo del Programa.	Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Solicitud de información.

**Línea Telefónica:** por medio de las siguientes líneas gratuitas:

- **MADR:** 01 8000 510050, donde se brinda información sobre la oferta institucional del MADR a través del PBX (+571) 2543300.
- **MADS:** línea gratuita 01 8000 919 301.
- **IDEAM:** línea nacional 018000110012 - Pronóstico y Alertas (571) 3075625.

**Chat Interactivo:**

- En la página web del MADR [minagricultura.gov.co](http://minagricultura.gov.co), a través del enlace de Chat Interactivo.
- El MADS cuenta con WhatsApp Empresarial: +57 3102213891.

**Correo electrónico:** a través del correo electrónico de las entidades que tienen a su cargo la coordinación del Programa:

- **MADR:** [atencionalciudadano@minagricultura.gov.co](mailto:atencionalciudadano@minagricultura.gov.co)
- **MADS:** [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)
- **IDEAM:** [atencionalciudadano@ideam.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co)
- **Proyecto BioCarbono Orinoquía:** [info@biocarbono.org](mailto:info@biocarbono.org)

**Observaciones:**

Una vez recibida la PQRSD por cualquiera de los canales establecidos por el Programa se garantizará la radicación en el sistema ORFEO, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- a. Cuando la PQRSD se reciba por medio de correo electrónico esta se ingresará posteriormente al sistema ORFEO de la entidad implementadora que recibe la petición.
- b. Si la PQRSD se presenta de forma verbal, la persona que recibe debe redactar o grabar la petición incluyendo los datos del peticionario para la respuesta (nombre, dirección, e-mail, número de celular); o bien diligenciar el Formato: Formulario de recepción de inquietudes u opiniones (ver anexo 2); luego la PQRSD será radicada en ORFEO.

- c. Condiciones generales para la atención de peticiones realizadas por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al español:

En Colombia, en lo correspondiente a las PQRSD que llegasen a presentar los grupos o comunidades indígenas que hablan otro idioma diferente al español, estarán enmarcadas en lo establecido por el Decreto 1166 de 2016, del cual se destaca el siguiente artículo:

**ARTÍCULO 2.2.3.12.9.** Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

*“Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. ”*

Para atender el requerimiento anteriormente señalado se desarrollará el siguiente procedimiento:

- Si el solicitante no puede comunicarse en español, el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano del MADR O MADS debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, grabándola en su lengua nativa, indicando la región o grupo étnico al que pertenece.
- El Grupo de Atención al Ciudadano o funcionario receptor, solicitará el apoyo técnico para la traducción de la solicitud ante el Ministerio de Cultura.
- Una vez realizadas las gestiones y traducción del documento, el Grupo Atención al Ciudadano enviará a la dependencia competente para emitir la correspondiente respuesta, la cual, deberá ser igualmente traducida por el Ministerio de Cultura.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Finalmente, al tener la traducción de la respuesta, el área competente enviará al peticionario la respuesta a su requerimiento, por el medio en la que se recibió o en la que manifestó el peticionario.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> en el caso del IDEAM, dentro de su mecanismo de atención y participación ciudadana no se contempla este procedimiento, por lo cual se articulará con los mecanismos de atención ciudadana del MADS y MADR, para realizar el trámite de estas comunicaciones, el cual iniciará con el traslado de la petición a alguno de estos ministerios para que ellos realicen el proceso de gestión de dicha comunicación.</p> <p>d. Atención a la población en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La persona en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado, que desee presentar verbalmente una petición, queja o reclamo, debe dirigirse a cualquiera de las entidades implementadoras, si manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de Atención al Ciudadano colaborará en el registro de su petición a través del aplicativo PQRSD en el sitio web. Adicionalmente, el peticionario podrá presentar su solicitud de manera anónima acorde con lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 (ver detalle en el apartado “e” a continuación).</li> <li>- El grupo de atención al ciudadano de la entidad que reciba la petición procederá a dar traslado al equipo del Programa o a dar traslado a la entidad competente de acuerdo con las disposiciones establecidas, mediante comunicación oficial, enviando copia al peticionario.</li> <li>- El responsable de atender el requerimiento informará al peticionario dentro del término máximo de diez (10) días hábiles, si la solicitud cumple con los requisitos para su trámite, en caso contrario los grupos de atención al ciudadano de cada entidad implementadora y/o el equipo del Programa podrá indicarle claramente cómo puede corregirla.</li> </ul> <p>e. Condiciones generales para el tratamiento de solicitudes anónimas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la solicitud anónima, lo realizará a través del sistema documental ORFEO.</li> </ul>		
--	--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las respuestas de peticiones anónimas deberán publicarse en la cartelera física por un término no mayor a 10 días hábiles, para lo cual, deberá enviarse copia al Grupo Atención al Ciudadano a los siguientes correos:   <b>MADR:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@minagricultura.gov.co">atencionalciudadano@minagricultura.gov.co</a>;  <b>MADS:</b> <a href="mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co">servicioalciudadano@minambiente.gov.co</a>;  <b>IDEAM:</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co">atencionalciudadano@ideam.gov.co</a>  <b>Biocarbono Orinoquía:</b> <a href="mailto:info@biocarbono.org">info@biocarbono.org</a></li> </ul> <p>Y en las carteleras de las entidades implementadoras en región (Corporaciones Autónomas Regionales, alcaldías o gobernaciones).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Grupo Atención al Ciudadano de las diferentes entidades realizará el seguimiento y control de la publicación de las respuestas a usuarios anónimos.</li> </ul>		
2	<b>Radicación en sistema de gestión documental ORFEO</b>	Asignar a través del Sistema de Gestión Documental- ORFEO el requerimiento radicado físico y virtual al área responsable del trámite de acuerdo con su tema de competencia recibir y clasificar la solicitud, teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental de la dependencia, garantizando la correcta clasificación.	Grupo de atención al ciudadano de las entidades implementadoras: MADR; MADS e IDEAM	Numero de radicado de Petición, Queja, Reclamo, Denuncia o Solicitud de información
3	<b>Clasificación de PQRSD</b>	Las PQRSD que ingresan a las entidades implementadoras del Programa por cualquier medio, se clasifican de acuerdo con el tipo de petición que corresponda (solicitud, derecho de información, petición de documentación, derecho de petición, presentación de quejas y reclamos, denuncias, sugerencias, formulación de consultas). Una vez se selecciona el tipo de petición el sistema de PQRSD asigna el tiempo para dar respuesta de acuerdo con los lineamientos contemplados en la normatividad vigente.	Grupo de gestión documental de las diferentes entidades implementadoras	Código de tipificación de la comunicación
4	<b>Respuesta o traslado por competencia</b>	El grupo de gestión documental consulta en el sistema las PQRSD radicadas: a. Si tiene el conocimiento responde directamente; en caso contrario la traslada a la dependencia competente y continúa con la actividad 5.	Grupo de gestión documental	Respuesta a PQRSD o traslado de PQRSD

		<p>b. Si la petición no es competencia de la entidad, se traslada la petición a la entidad competente, informándole al peticionario y anexando copia del traslado (siempre con copia al equipo del Programa, a los siguientes correos: <a href="mailto:atencionalciudadano@minagricultura.gov.co">atencionalciudadano@minagricultura.gov.co</a> y/o <a href="mailto:info@biocarbono.org">info@biocarbono.org</a>).</p> <p>c. Si la PQRSD se presenta de manera presencial o telefónica, se responde directamente al peticionario y se evalúa el servicio.</p>		
5	<b>Verificación de competencia para responder PQRSD</b>	<p>El jefe de la dependencia competente debe asignar a través de correo electrónico al responsable de analizar la PQRSD y proyectar la respuesta, se debe copiar el correo de designación a los especialistas salvaguardas para el seguimiento. El delegado para respuestas de PQRSD debe verificar:</p> <p>1. La petición es competencia de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí: continuar con el punto 2 de esta actividad.</li> <li>- NO: tramitar el respectivo traslado a la entidad competente, notificando al peticionario de la remisión y adjuntando copia del traslado de la petición.</li> </ul> <p>2. La petición es competencia de la dependencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí: revisa el tipo de petición y procede a dar respuesta.</li> <li>- NO: traslada a la dependencia que considere competente para responder la petición.</li> </ul>	Jefe de la dependencia competente.	Comunicación de asignación (ORFEO- correo electrónico).
6	<b>Respuesta a la PQRSD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la respuesta al peticionario se le citará como referencia el número de radicación en el sistema ORFEO de la petición a fin de realizar trazabilidad.</li> <li>- La respuesta proyectada debe conducir a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición. Además, dicha respuesta debe ser puntual, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario. El peticionario que interpone un derecho de petición, y no le contestan como es debido, tiene la posibilidad de interponer una acción de tutela ante el juez competente, para que obliguen al funcionario responsable a contestar, y respetar así, este derecho fundamental de petición.</li> <li>- Las denuncias por posibles actos de corrupción deben ser tramitadas de acuerdo con la ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único, Ley 1474 de</li> </ul>	Jefe de la dependencia competente y asignado para dar respuesta.	<p>Oficio de respuesta enviado por correo físico o Electrónico.</p> <p>Oficio con recibido de la respuesta por parte del usuario</p> <p>Novedad de Notificación</p>

		<p>2011 Estatuto Anticorrupción y en los casos pertinentes remitidas a las autoridades competentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La respuesta de una sugerencia debe incluir si la sugerencia es aceptada por el programa.</li> <li>- Dentro del término para resolver una petición, se debe prever el tiempo que se requiere para la entrega de la respuesta al peticionario.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> todas las respuestas deben ser copiadas a la Unidad Implementadora del Proyecto o Programa.</p> <p>Enviar oficio de respuesta al peticionario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mediante Notificador o Mensajero: se hace entrega de la relación de correspondencia a notificar mediante libro de control e informa al notificador o mensajero plazo para entrega, quién tiene hasta 2 días hábiles para la entrega de la comunicación al peticionario.</li> <li>b. Mediante correo certificado: se hace entrega de la relación de correspondencia al proveedor de servicio. En este caso el término para la entrega de la comunicación al usuario depende de su ubicación geográfica.</li> <li>c. Mediante correo electrónico: se realiza envío a la dirección electrónica indicada por el peticionario.</li> </ol>		
7	<p><b>Seguimiento al cumplimiento de los términos de tiempo de respuestas a las PQRSD</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El grupo de atención al ciudadano orienta y hace seguimiento diariamente a las dependencias a través de correo electrónico, presencial o telefónico para el efectivo cumplimiento de términos de ley en la respuesta de las PQRSD. Si se presentan PQRSD fuera de términos, se reporta al ente disciplinador.</li> <li>2. El sistema ORFEO envía alertas mediante correo electrónico informando la asignación de la PQRSD a la dependencia, envía un segundo correo en la mitad de término y un último correo cuando la PQRSD está próxima a vencerse.</li> <li>3. El sistema ORFEO mediante un semáforo muestra el estado de las PQRSD.</li> </ol>	<p>Grupos de atención al ciudadano de cada entidad Y equipo del Programa.</p>	<p>Reportes semanales ORFEO y base de datos de seguimiento.</p>

		Adicionalmente al sistema ORFEO, el equipo del Programa consolida la información referente a las diferentes PQRSD en una base de datos de acuerdo con el formato que se anexa (ver anexo 1), el cual incluye la siguiente información: número y fecha de radicado de ingreso de la comunicación, departamento, municipio, tipo de comunicación, tema, datos del peticionario, responsable de la respuesta y numero de radicado y fecha de la respuesta.		
<b>8</b>	<b>Elaboración de informes sobre el estado de las PQRSD</b>	<p>Elaborar trimestralmente el informe del estado de las PQRSD, el cual debe incluir el número de PQRSD recibidas en el periodo y clasificadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia Ambiental, Sugerencia).</li> <li>b. Nivel de oportunidad en la respuesta mediante análisis estadístico.</li> </ul> <p>El informe será remitido a la coordinación del Programa. De acuerdo con el resultado del informe del estado de las PQRSD si se ha registrado incumplimientos en la oportunidad de respuesta, se formula la respectiva acción correctiva para presentarla en el Grupo Administración de Sistemas Integrado de Gestión para su seguimiento.</p>	Grupo de atención al ciudadano.	Comunicación Interna (correo electrónico)

## 8. SEGUIMIENTO Y REPORTE

El sistema de gestión documental ORFEO les permite a las entidades implementadoras elaborar reportes a necesidad sobre la gestión de las diferentes solicitudes y comunicaciones que ingresan al sistema, estos reportes incluyen número de PQRSD recibidas y clasificadas por tipo y oportunidad de respuesta, canales de recepción de las comunicaciones, estado de gestión de las comunicaciones. Estos informes se dan a conocer semestralmente a la ciudadanía a través del sitio web de las entidades con la siguiente información:

- Número de solicitudes de PQRSD por tipo y por dependencia.
- Número de solicitudes sin respuesta, que no esperan respuesta y con respuesta por cada dependencia.
- Número de solicitudes de PQRSD por canal o medio de Recepción.
- Número de solicitudes de PQRSD transferidos a otras entidades por competencia.
- Número de PQRSD anónimos.

Con base en lo anterior y en pro de la mejora continua, las entidades elaboran los informes de análisis y recomendaciones para el proceso de respuesta de PQRSD. Asimismo, con el fin de realizar el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a las PQRSD, mejorar el servicio que presta el Programa y racionalizar el uso de los recursos, el encargado del Grupo de Atención al Ciudadano o persona delegada por el coordinador del Programa realiza reportes de manera continua a necesidad, que funcionan como insumo para la elaboración del informe semestral presentado al Banco Mundial, el cual debe contener información referente al número de PQRSD recibidas, gestionadas y en proceso, canales de recepción utilizados, tiempos de respuesta, principales temas de consulta y origen de las peticiones.

## 9. RECURSOS

Para el manejo del mecanismo en cada una de las entidades que tendrán a su cargo la implementación del Programa se cuenta con los siguientes equipos:

**Grupo de Gestión Documental:** está encargado de administrar y controlar los procedimientos de recepción, distribución, clasificación, conservación, análisis de la documentación, disposición final y demás actividades relacionadas con la gestión documental de conformidad con las normas establecidas, además de atender las solicitudes de información que lleguen a la dependencia, el seguimiento de la aplicación a las Tablas de Retención Documental. Este grupo se encuentra conformado por aproximadamente 5 a 8 personas.

**Grupo de Atención al Ciudadano:** se encarga de liderar, implementar y hacer seguimiento a la política, lineamientos, estrategias y acciones de servicio al ciudadano de las entidades implementadoras del Programa. Además de implementar y coordinar el Sistema Nacional de Atención al Ciudadano de la Entidad, siguiendo los lineamientos impartidos por el Comité Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación. Este grupo se encuentra conformado por aproximadamente 5 a 8 personas.

**Nota:** es importante anotar que estos grupos están conformados para atender todas las comunicaciones de cada una de las entidades.

## **10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- ✓ Diagnóstico mecanismos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de las entidades co-implementadoras del Programa Biocarbono Orinoquia- Paisajes sostenibles bajos en carbono.
- ✓ Documento de evaluación del proyecto (PAD, por sus siglas en inglés).
- ✓ F02-PR-ASC-01 Formato Atención Presencial.
- ✓ F03-PR-ASC-01 Formato Peticiones Verbales.
- ✓ F04-PR-ASC-01 Formato oficios notificados y publicados en cartelera sobre solicitudes de usuarios anónimos.
- ✓ F01-PR-SIG-06 Formato Solicitud de Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora
- ✓ Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✓ Marco de Gestión Ambiental y Social- MGAS.
- ✓ Mecanismo para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del Programa Biocarbono Orinoquia- Paisajes sostenibles bajos en carbono.
- ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS). Procedimiento. Administración de comunicaciones oficiales.
- ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS). Protocolo de atención al ciudadano.
- ✓ PR-SIG-06 Procedimiento Acciones Preventivas, Correctivas o de Mejora.
- ✓ PR-ALI-19 Procedimiento Producción, Gestión y Trámite de las comunicaciones Oficiales.



## ANEXO 2. FORMATO (FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE INQUIETUDES U OPINIONES)

Para tramitar su inquietud o radicar su opinión, diligencie la información solicitada a continuación según corresponda:

Departamento: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Anónimo: (\_\_\_)

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Identificación: (marque con una X según corresponda)

1. Cedula de Ciudadanía ( ) 2. Tarjeta de Identidad ( ) 3. NIT ( ) 4. Otro \_\_\_\_\_

No de Identificación: \_\_\_\_\_ No Celular: \_\_\_\_\_

Por favor indique su género (marque con una X según corresponda):

1. Mujer ( ) 2. Hombre ( ) 3. Transgénero ( ) 4. Intersexual ( ) 5. Queer ( )

6. Otro, especifique: \_\_\_\_\_

Tipo de Solicitante: (marque con una X según corresponda)

1. Mujer ( ) 2. Menor de edad ( ) 3. Persona en situación de discapacidad ( )

4. Ninguna de las anteriores ( )

Pertenece a alguna de las siguientes Etnias: (marque con una X según corresponda)

1. Negro, raizal o Palenquero ( ) 2. Room ( ) 3. Indígena ( ), especifique el pueblo \_\_\_\_\_

4. Ninguna de las anteriores ( )

Medio por el cual desea recibir su respuesta: (responda de acuerdo con su predilección):

1. Correo electrónico: \_\_\_\_\_

2. Documento físico a dirección: \_\_\_\_\_

3. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Describa su Inquietud u Opinión:

---

---

---

---

---

---

---



Desea adjuntar información a su PQRSD: Si ( ) No ( )

Si requiere adjuntar información a su petición, tenga en cuenta que los tipos de archivos permitidos son PDF, TIF, PNG, JPG, JPEG.

**Nota:** Todo ciudadano tiene el deber de denunciar y el derecho de proteger su identidad. Para poder dar trámite a su denuncia o queja, esta debe ser respetuosa que contenga un relato preciso de los hechos e irregularidades objeto de la denuncia o queja; identificando las circunstancias de modo, tiempo y lugar que ameriten credibilidad y seriedad o que se encuentren soportados en medios probatorios que permitan iniciar las acciones legales de oficio: Art. 81 Ley 962 de 2005; Art. 69 Ley 734/2002; Art. 38 Ley 190 de 1995; artículo 27 Ley 24 de 1992.