

**Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social,
Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la
Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -
ASOATÁ**

PROTOCOLO PQRSD 2021

**COMPONENTE SOCIAL
FUNDACIÓN AYUDAR**

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

PRESENTACIÓN

El Proyecto “Fortalecimiento técnico Productivo, empoderamiento social, conservación ambiental, y desarrollo comercial asociativo, para la asociación de productores de cafés especiales del Alto Atá ASOATA” propone la implementación de tecnologías agronómicas orientadas a la producción sostenible mediante el fortalecimiento de la agricultura orgánica manteniendo y superando estándares de calidad y cantidad de la fuente principal de su sustento el café; además, se viabiliza otra fuente sostenible, aliada del ambiente y la producción, la apicultura, y la siembra de barreras vivas. Se fundamenta en trabajar con los 88 socios de Asoatá cumpliendo normas de certificación internacionales como Rainforest Alliance, Orgánico y Comercio Justo-FLO integrados en el marco organizacional asociativo.

El Contrato No. 729 noviembre 4 de 2020 ejecutado por la Fundación Ayudar, como Entidad Ejecutora Elegible con recursos del Fondo Colombia en Paz, pretende implementar, socializar y ejecutar un programa PQRSD como mecanismo de retroalimentación para los usuarios de la asociación de productores de cafés especiales del alto Ata ASOATA como mecanismo de mejoramiento continuo de los procesos internos y externos en el fortalecimiento de la la relación y el conocimiento para los usuarios y otras partes interesadas e involucradas en los diferentes proyectos con los que la asociación se vincula.

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual establece las normas y protocolos que deben ser aplicados por parte de los miembros de la Entidad Ejecutora Elegible, contratistas, y miembros de la asociación en todas las actuaciones de la **fase de asistencia técnica** con los usuarios externos e internos con el fin de **garantizar un servicio integral en la atención personal, telefónica y virtual**; de igual manera se incluye el procedimiento para la atención de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** interpuestas por los usuarios de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.

La aplicación de este manual está enfocada a mantener y aumentar la satisfacción de los usuarios, así como mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que genera el proyecto.

De igual manera capitula lo establecido por la normatividad legal y reglamentaria para la recepción, tratamiento y respuesta de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas en referencia a las actividades que adelanta el proyecto y recibidas a través de los medios dispuestos, en la Sede Central y las Regionales, y articuladas con el sistema establecido, para que sean atendidos de forma ágil, eficaz y oportuna, de acuerdo con los términos y la normativa vigente.

2. ALCANCE

El proceso de Atención e información al ciudadano por medio de las PQRSD, es un proceso permanente basado en los parámetros fijados por la ley colombiana para la adecuada atención de las mismas a través de los diferentes canales de atención. El seguimiento a este proceso se realiza por medio de la presentación de un informe que incluya los requerimientos y la oportunidad de respuesta, así como la definición de acciones para la mejora continua por parte de cada dependencia involucrada.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

El proyecto ha tenido en cuenta para el proceso de las PQRSD las Políticas Operacionales del Banco Mundial, los lineamientos de Salvaguardas de Cancún e Interpretación Nacional REDD+ y la legislación Nacional, a saber:

a. Políticas Operacionales del Banco Mundial

- OP 4.10: Sobre Pueblos Indígenas: Hace referencia al respeto del conocimiento, libre e informado, la participación y derechos de los pueblos indígenas y las comunidades locales.

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

b. Salvaguardas de Cancún e Interpretación Nacional REDD+:

- En lo concerniente a Respeto por el conocimiento tradicional y derechos de las comunidades, conocimiento libre e informado.
- Participación plena y efectiva, transparencia y acceso a la información, participación y derechos territoriales.

c. Legislación Nacional:

- Constitución Política de 1991 – Artículos 2, 6, 15, 20, 23, 74, 121, 123 y 209.
- Ley 5 de 1992 Reglamento del Congreso - Capítulo Décimo.
- Ley 99 de 1993 - Artículo 74.
- Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único. Artículo 34 y 35.
- Ley 962 de 2005 Antitrámites – Artículos 3, 6, 10, 14 y 15.
- Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Artículo 73 y 76.
- 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.
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 - Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.
- Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto 2623 de 2009 - Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 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.
- Decreto 2573 de 2014 - Estrategia Gobierno en línea.
- Decreto 1166 de 2016 - Tratamiento y radicación de peticiones verbales.
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Directiva Presidencial 04 de 2009 – Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.

4. DEFINICIONES

a. PARTES INTERESADAS

Es toda aquella organización, entidad, grupos de valor, grupos de interés, ciudadanos o personas externas que formulan una petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información ante el proyecto de Fortalecimiento técnico Productivo, empoderamiento social, conservación ambiental, y desarrollo comercial asociativo, para la asociación de productores de cafés especiales del Alto Atá ASOATA y la Asociación como tal”.

b. CONSULTA



Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

Petición mediante la cual se eleva ante el proyecto Fortalecimiento técnico Productivo, empoderamiento social, conservación ambiental, y desarrollo comercial asociativo, para la asociación de productores de cafés especiales del Alto Atá ASOATA una consulta relacionada con sus funciones o temas de su competencia, así como todo tipo de cuestionamientos o interrogantes referentes a los procesos y resultados que se están realizando.

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.

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 corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

f. PETICIÓN:

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Se contemplan las siguientes modalidades de petición:

- **Petición en 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 en 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.

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

- **Petición de información:** la solicitud de una acción o hecho que corresponda a la naturaleza y fines del proyecto, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos del proyecto, 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 Proyecto, sobre los asuntos propios de su competencia y jurisdicción.

g. PETICIONARIO

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

h. PETICIONES VERBALES

Son aquellas peticiones que las partes interesadas formulen vía telefónica o presencialmente en la Asociación o ante algún contratista de la EEE en este caso la Fundación Ayudar.

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 presentan ante los mecanismos de recolección, en su lengua o dialecto a través de los canales de atención que se definan para la recepción.

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, contratistas o miembros activos de la Asociación en desarrollo de sus funciones o el desarrollo del proyecto.

k. RECLAMO



Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

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.

I. SUGERENCIA

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

m. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Percepción del cliente 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. 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, que se reciban en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural,

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN

Las partes interesadas pueden presentar sus PQRSD, por cualquiera de los siguientes canales de recepción:

Documento en Físico: En la asociación de productores sede de ASOATA en el municipio de Planadas Tolima, Corregimiento de Gaitania.

Dirección:



Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

Página Web: A través de las páginas web de la entidad Ejecutora Elegible Fundación Ayudar.

Fundacionayudaribague.org

Atención Personal: la cual se brinda por intermedio del Grupo técnico asignado en la zona por parte de la EEE (Fundación Ayudar), por el coordinador del proyecto asignado a él mismo, por el Gerente General de la Asociación, por el representante legal de la misma, o por cualquier otro miembro que sea designado.

Línea Telefónica: Por medio de las líneas telefónicas de la asociación y miembros designados.

Correo electrónico: a través del correo electrónico de la coordinación del proyecto, de la Asociación o el que la EEE en este caso Fundación Ayudar designe.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1. CONDICIONES PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.

Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, que se reciban a través de los canales oficiales establecidos para su recepción y de ser necesario mediante canales o mecanismos de comunicación no oficiales, como miembros directivos de la asociación o relacionados al proyecto que no estén asignados para la recolección de PQRSD pero que puedan tomar la solicitud para que posterior a ésta inicie el debido proceso.

a. Los requerimientos que ingresen al proyecto desde el sitio web, se radican automáticamente en el sistema de gestión documental y al ser recibido se asignará a la dependencia competente.

b. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información, que reciba cualquier dependencias vía correo electrónico deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico pqrdfunayudar@gmail.com para ser radicadas y asignadas.

c. Luego de recibidas las solicitudes, estas se filtrarán y se canalizarán a la dependencia correspondiente.

d. Posterior a la canalización y ya en el área correspondiente se procederá al análisis de la solicitud, se determinarán las variables de riesgo y mitigación del mismo.

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

- e. Se identificarán los actores y las partes involucradas.
- f. Se notificará al coordinador del proyecto quien dependiendo del tipo de solicitud podrá determinar si puede dar solución o tendrá que designar a un experto en el tema para gestionar la respuesta del mismo.
- g. Luego de ser atendido el requerimiento de manera interna, deberá ser necesario establecer la proyección de la respuesta a la solicitud, pero al mismo tiempo se le dará a conocer al asesor jurídico del proyecto, quien tendrá que determinar que la solución al mismo cumpla con todos los parámetros legales en el marco de la ley colombiana y del proyecto.
- h. Se socializarán, con los miembros de la junta directiva si es necesario o si corresponde dependiendo del tipo de solicitud la respuesta al requerimiento por parte del coordinador o el profesional encargado del requerimiento.
- i. Luego de la socialización interna y la aprobación de la respuesta, el personal encargado enviará la respuesta para su radicado a los asistentes administrativos que serán los encargados de generar el radicado, además de enviar la respuesta correspondiente al usuario que hizo la solicitud.
- j. Para efectos del trámite de PQRSD, los términos de respuesta establecidos por la ley colombiana para cada tipo de solicitud, son:

TIPO DE SOLICITUD	DÍAS HÁBILES	NORMATIVA NACIONAL
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 204 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
Solicitud de documentos informativos	10	Ley 1952 enero 18 de 2019. Art 38 Numeral 35 Ley 5 junio 17 de 1992 Art 260

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

de las Cámaras Legislativas y sus Comisiones		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	10	En caso de no indicarse en la comunicación, se resolverán de acuerdo a 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

k. En caso de que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado 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 archiva la petición.

l. Cuando no fuere posible resolver o contestar el requerimiento en los plazos señalados, conforme con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 2 de la ley 1755 de 2015, se debe informar al interesado, 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



Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

de control.

m. 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.

n. Los funcionarios que tengan previstas ausencias justificadas por concepto de vacaciones, comisiones o licencias y los contratistas por suspensión del contrato o antes de culminar su contrato de prestación de servicios, deberán tramitar **todas** sus PQRSD antes de ausentarse de la entidad, de no ser posible debe informar de ello al jefe de su dependencia para que se asigne a otro funcionario y/o contratista.

o. Los funcionarios o contratistas de las dependencias responsables de darle trámite a las PQRSD, se clasifican los documentos, de acuerdo con las tablas de retención documental creadas para el efecto. Es importante clasificar las solicitudes al momento de recibirlas en las dependencias, con el propósito de brindar respuesta oportuna, especialmente los requerimientos que son PQRSD garantizando los tiempos establecidos por la Ley.

p. 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.

6.2. CONDICIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES REALIZADAS POR UN PUEBLO O COMUNIDAD INDIGENA EN IDIOMA DIFERENTE AL CASTELLANO

- a. Si el solicitante no puede comunicarse en castellano, el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal, grabándola en su lengua nativa, indicando la región

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

o grupo étnico al que pertenece,

- b. El Grupo encargado de tomar la solicitud al Ciudadano solicitará el apoyo técnico para la traducción de la solicitud ante el Ministerio de Cultura.
- c. Una vez realizadas las gestiones y traducción del documento, el grupo encargado de la atención al ciudadano enviará a la dependencia competente para emitir la correspondiente respuesta, la cual, deberá ser igualmente traducida por el Ministerio de Cultura.
- d. Finalmente al tener la traducción de la respuesta, el área competente enviará al peticionario la respuesta a su requerimiento.

6.3. CONDICIONES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE SOLICITUDES ANÓNIMAS

- a. El funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la solicitud anónima, lo realizará a través del sistema documental.
- b. Las respuestas de peticiones anónimas deberán publicarse en la cartelera física de la asociación por un término no mayor a 10 días hábiles, para lo cual, deberá enviarse copia al correo: pqr sdfunayudar@gmail.com
- c. El grupo encargado a través del formato **Oficios Notificados y publicados en Cartelera Sobre Solicitudes de Usuarios Anónimos** realizará el seguimiento y control de la publicación de las respuestas a usuarios anónimos

6.7. ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO Y VÍCTIMAS DE OTROS HECHOS EN EL MARCO DEL CONFLICTO ARMADO

- a. 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 la asociación, si manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario que recoge la solicitud, colaborará en el registro de su petición.
- b. Las peticiones, quejas y reclamos de la población en condición de desplazamiento y víctimas de otros hechos en el marco del conflicto armado que se reciban, serán identificadas de acuerdo con la siguiente clasificación:

Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

1. Mujer cabeza de hogar.
 2. Persona pueblo indígena.
 3. Comunidades afrocolombianas.
 4. Comunidad ROM.
 5. Personas en condición de discapacidad.
 6. Adulto mayor.
 7. Niña, niño, adolescente no acompañado.
 8. Joven.
 9. Población desplazada.
 10. Población víctima de otros hechos delictivos.
- c. 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, deberá indicarle claramente cómo puede corregirla.

6.8. PETICIÓN INCOMPLETA Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando una petición ya radicada está incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considera que es necesario completar 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 interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, y se notificará personalmente al peticionario contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

6.9. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

7. DESARROLLO

- **Recepción de PQRSD:** El usuario por medio de los diferentes mecanismos,



Fortalecimiento Técnico Productivo, Empoderamiento Social, Conservación Ambiental y Desarrollo Comercial Asociativo, Para la Asociación de Productores de Cafés Especiales del Alto Atá -ASOATÁ

entrega y radica la solicitud de PQRSD como paso inicial al proceso de retroalimentación mediante canales oficiales y no oficiales. Entendiéndose canales oficiales como la línea telefónica designada para atender solicitudes, el correo electrónico o la página oficial de la fundación.

- **Canalización de la PQRSD:** En este punto la solicitud es canalizada al equipo técnico en orden de ser enviada al siguiente paso para su resolución.
- **Análisis de la solicitud:** Luego de asignar la solicitud, esta será analizada por personal técnico o profesional para que sea resuelta en una manera eficiente y eficaz con el manejo de la información.
- **Identificación de actores:** Se identificarán los actores posiblemente afectados o involucrados en la solicitud y su relación directa a esta relacionada de manera técnica.
- **Notificación y Asignación:** Después de una descripción y análisis, la PQRSD es asignada a un profesional o técnico o si es necesario al coordinador del proyecto para la posterior resolución y retroalimentación de las partes.
- **Proyección de respuesta:** Las partes involucradas formulan una solución o respuesta preliminar que cumpla con los requerimientos técnicos y jurídicos de la solicitud.
- **Revisión del asesor jurídico:** El asesor jurídico revisa la respuesta proyectada y si esta cumple los términos necesarios recibirá un visto bueno o será devuelta para su modificación o correcciones.
- **Socialización directivos:** Luego de ser revisada por el asesor jurídico, esta es socializada a los directivos quienes determinan si la solución ofrecida es viable para su posterior aprobación.
- **Envío de respuesta:** La respuesta es enviada al personal administrativo quien se encargará de hacer los trámites pertinentes para la retroalimentación con el usuario, utilizando medios oficiales.
- **Generación del radicado:** Al mismo tiempo en que se prepara el envío de la respuesta del PQRSD, se genera un número de radicado el cual permitirá un posterior seguimiento a esta solicitud así como clasificarla y archivarla.
- **Respuesta al PQRSD:** Oficialmente se da respuesta a la solicitud donde el usuario obtiene la información producto del anterior proceso.

8. ANEXOS