
	<b>GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.</b>  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: I-DF-SAC-010
		Fecha: 17/06/2026
		Versión: 002
		Página: 1 de 8

## Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. TÉRMINOS Y CONDICIONES .....	2
4. FLUJOGRAMA DE ORIENTACION AL CIUDADANO .....	4
.....	4
5. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DE MANERA PRESENCIAL.....	5
6. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DESDE LA PAGINA WEB.....	6
7. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DESDE EL CORREO ELECTRÓNICO.....	7

	<b>GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.</b>  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: I-DF-SAC-010
		Fecha: 17/06/2026
		Versión: 002
		Página: 2 de 8

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la orientación al ciudadano, la recepción, radicación, direccionamiento y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y demás requerimientos ciudadanos recibidos por los diferentes canales de atención de la Administración Municipal, garantizando una atención oportuna, eficiente, transparente y conforme a la normatividad vigente.


## 2. ALCANCE

La presente guía aplica a todas las dependencias, servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal que intervienen en los procesos de orientación al ciudadano, recepción, radicación, direccionamiento y gestión de las PQRSD presentadas de manera presencial, página web y correo electrónico institucional [servicioalcliente@armenia.gov.co](mailto:servicioalcliente@armenia.gov.co).

Inicia con la recepción de la solicitud o requerimiento ciudadano y finaliza seguimiento de las PQRSD, garantizando su atención y respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

## 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Brindar orientación respetuosa, imparcial y oportuna.
- Toda PQRSD deberá ser recibida y radicada a través de los canales oficiales establecidos por la Administración Municipal.
- Las PQRSD serán direccionadas a la dependencia competente de acuerdo con su naturaleza y competencia.
- La información suministrada por el ciudadano deberá ser clara y suficiente para la adecuada gestión de la PQRSD.
- Los tiempos de respuesta se regirán por lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y Ley 1437 de 2011 (CPACA).
- Cuando una PQRSD no sea competencia de la Administración Municipal, se orientará al ciudadano sobre la entidad competente o se dará traslado por competencias conforme a la normatividad aplicable.

	<b>GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.</b>  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: I-DF-SAC-010
		Fecha: 17/06/2026
		Versión: 002
		Página: 3 de 8

- Para las PQRSD anónimas se garantizará el tratamiento adecuado, confidencial y oportuno.
- La administración municipal garantizará la protección y tratamiento de los datos conforme a la ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de la entidad.
- Para el seguimiento de las PQRSD se aplicarán las encuestas de satisfacción en los puntos de atención para el análisis estadístico y acciones correctivas cuando sea necesario.



## GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional  
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

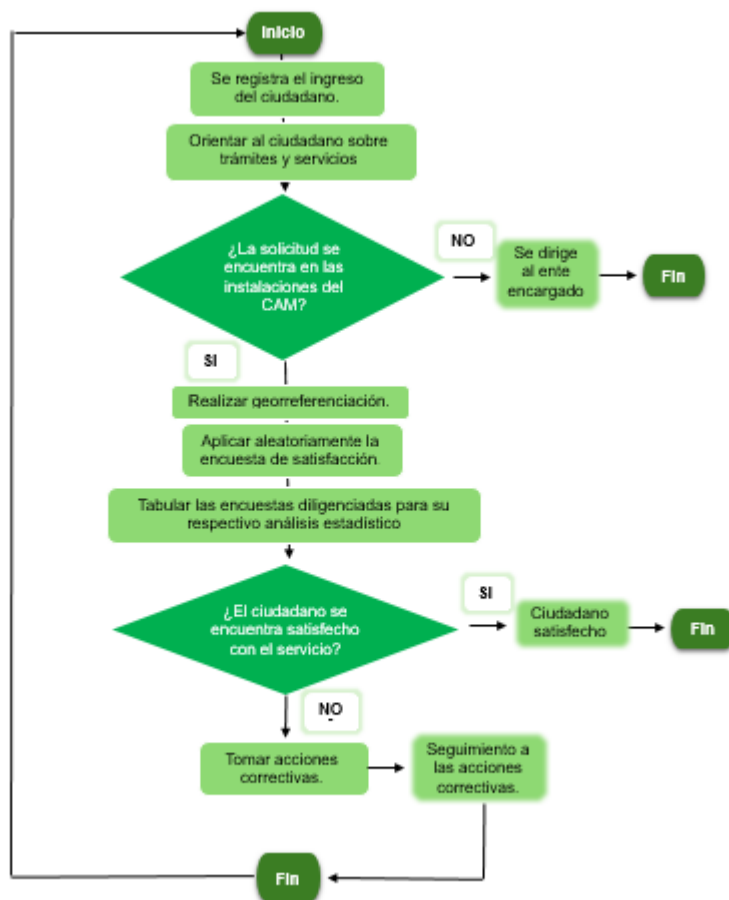
Código: I-DF-SAC-010

Fecha: 17/06/2026

Versión: 002

Página: 4 de 8

### 4. FLUJOGRAMA DE ORIENTACION AL CIUDADANO





## GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional  
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

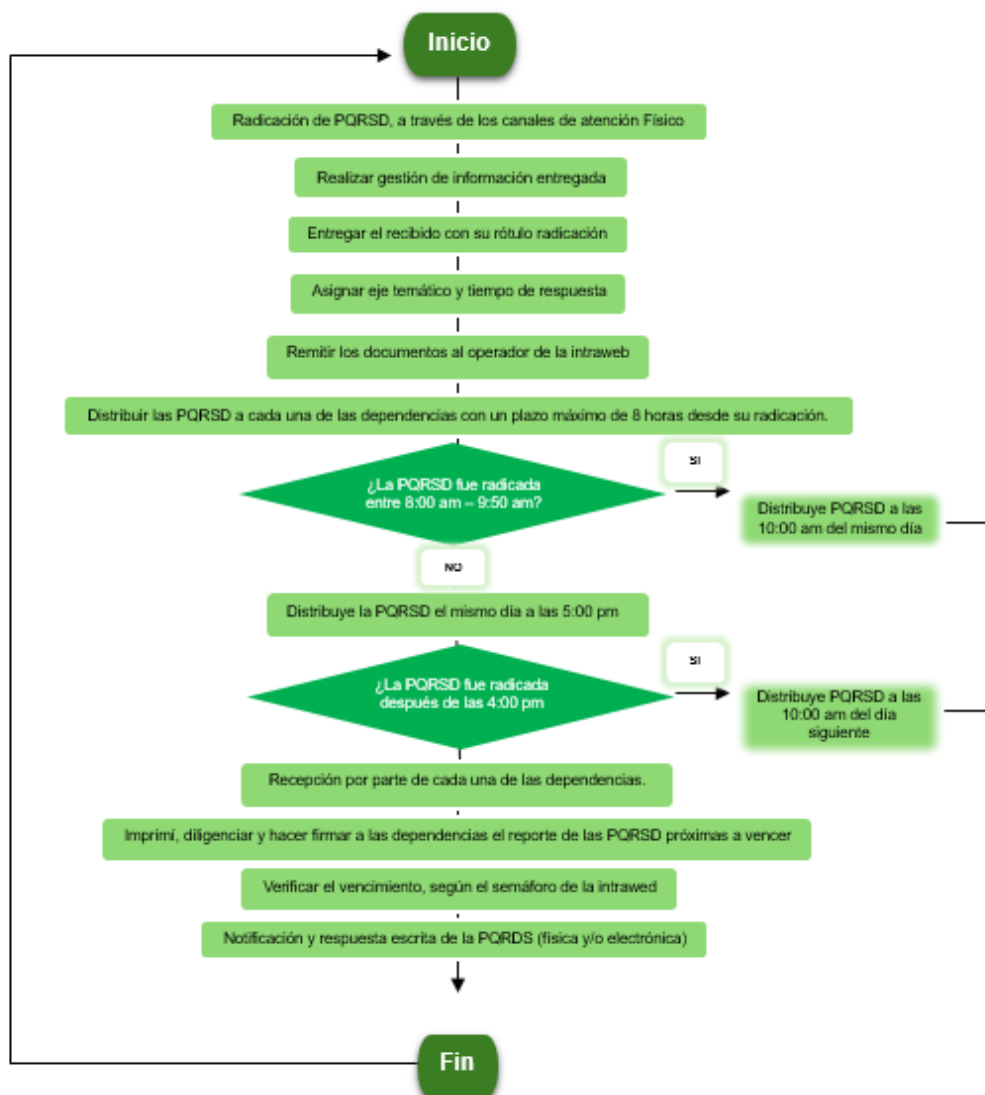
Código: I-DF-SAC-010

Fecha: 17/06/2026

Versión: 002

Página: 5 de 8

### 5. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DE MANERA PRESENCIAL





## GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional  
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

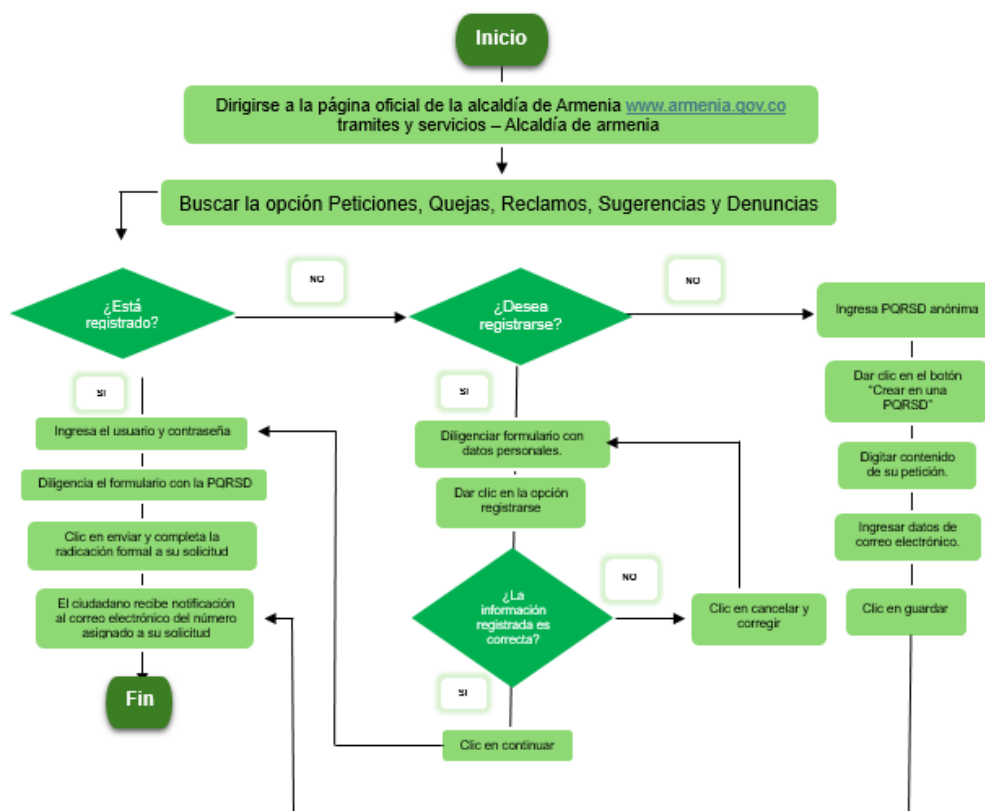
Código: I-DF-SAC-010

Fecha: 17/06/2026

Versión: 002

Página: 6 de 8

### 6. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DESDE LA PAGINA WEB





## GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.

Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional  
Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano

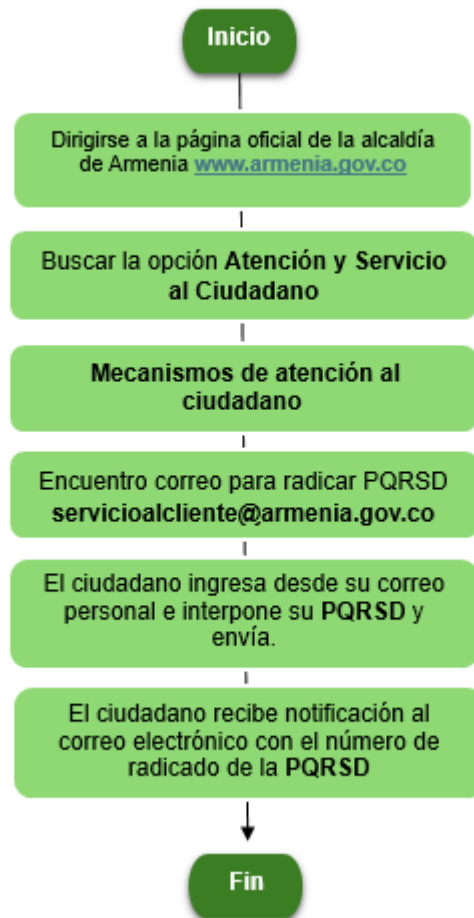
Código: I-DF-SAC-010


Fecha: 17/06/2026

Versión: 002

Página: 7 de 8

### 7. FLUJOGRAMA DE LA RECEPCION, RADICACIÓN DE LAS PQRSD DESDE EL CORREO ELECTRÓNICO



	<b>GUIA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO Y REDIRECCIONAMIENTO DE P.Q.R.S.D.</b>  Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional Proceso 11. Servicio de Atención al Ciudadano	Código: I-DF-SAC-010
		Fecha: 17/06/2026
		Versión: 002
		Página: 8 de 8

Elaborado por:  Anyela Yuliana Agudelo Naranjo	Revisado por:  Lina Paola Hernández Jaramillo – Directora DAFI	Aprobado por:  Comité operativo
---	---	---------------------------------------