

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRSDF Y REQUERIMIENTOS DE LA COMISIÓN NACIONAL DE CRÉDITO AGROPECUARIO

PROCESO: COMUNICACIONES Y TRANSPARENCIA

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la recepción, trámite, seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía, las entidades integrantes del Sistema Nacional de Crédito Agropecuario (SNCA) y demás grupos de interés, así como de los requerimientos formulados por los entes de control, garantizando el cumplimiento de los términos legales y normativos vigentes.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, radicación y direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) o de los requerimientos formulados por los entes de control, y finaliza con su trámite, seguimiento, respuesta y cierre, garantizando el cumplimiento de los términos legales vigentes, la trazabilidad de la gestión documental y administrativa, así como la articulación entre las dependencias o actores necesarios para emitir la respuesta de fondo.

3. DEFINICIONES

Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

CNCA: Comisión Nacional de Crédito Agropecuario.

SNCA: Sistema Nacional de Crédito Agropecuario.

Finagro: Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario.

Número de radicado: Número único de identificación asignado a cada comunicación en el sistema de gestión de Finagro para su trazabilidad completa.

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Petición: Solicitud verbal o escrita que se presenta a la entidad para requerir su intervención en un asunto concreto o información sobre un tema determinado.



Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de servidores de la CNCA en el desempeño de sus funciones.

Reclamo: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Propuesta presentada por la ciudadanía para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Comunicación mediante la cual se ponen en conocimiento hechos o conductas presuntamente irregulares, con el fin de que sean evaluados por la autoridad competente.

Felicitación: Manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto de la atención, gestión o servicios prestados por la CNCA o su Secretaría Técnica.

Acceso a la Información: Derecho fundamental de toda persona a conocer la información pública en posesión de las entidades del Estado, conforme a la Ley 1712 de 2014.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, manejo, organización, conservación y disposición final de los documentos producidos o recibidos por la CNCA.

4. CONDICIONES GENERALES

Relación de entradas y salidas:

Se relacionarán de la siguiente manera:

Entradas:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por la ciudadanía, entidades del SNCA, grupos de interés y/o requerimientos de los órganos de control.
- Plataformas y canales tecnológicos habilitados para la atención, tales como el sistema de gestión documental y/o correo electrónico institucional.
- Normatividad aplicable, entre otras: Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y demás disposiciones vigentes relacionadas con atención al ciudadano y acceso a la información pública.

Salidas:

- Respuestas oportunas y de fondo a las PQRSDF y requerimientos recibidos, dentro de los términos legales aplicables.



Mui

- Reportes e informes de seguimiento al cumplimiento de tiempos de respuesta y gestión de comunicaciones.
- Acciones de mejora implementadas en los canales y procesos de atención al ciudadano.
- Información organizada, trazable y accesible para consulta, seguimiento y control.

Condiciones del procedimiento.

La Secretaría Técnica de la CNCA, a través de los medios dispuestos por Finagro, gestiona la atención de PQRSFD y requerimientos de entes de control conforme a las obligaciones establecidas en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), la Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición), el Decreto 1391 de 2025 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El procedimiento se desarrolla bajo el enfoque del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), así:

Planear: Definición de los canales de atención, responsables y términos de respuesta para comentarios ciudadanos y PQRS.

Hacer: Recepción, clasificación y trámite de las PQRS presentadas; elaboración y respuesta dentro de los plazos legales.

Verificar: Seguimiento a tiempos de respuesta, monitoreo de indicadores de cumplimiento y elaboración de reportes.

Actuar: Evaluación de resultados, identificación de oportunidades de mejora e implementación de ajustes en los canales y procesos de atención.

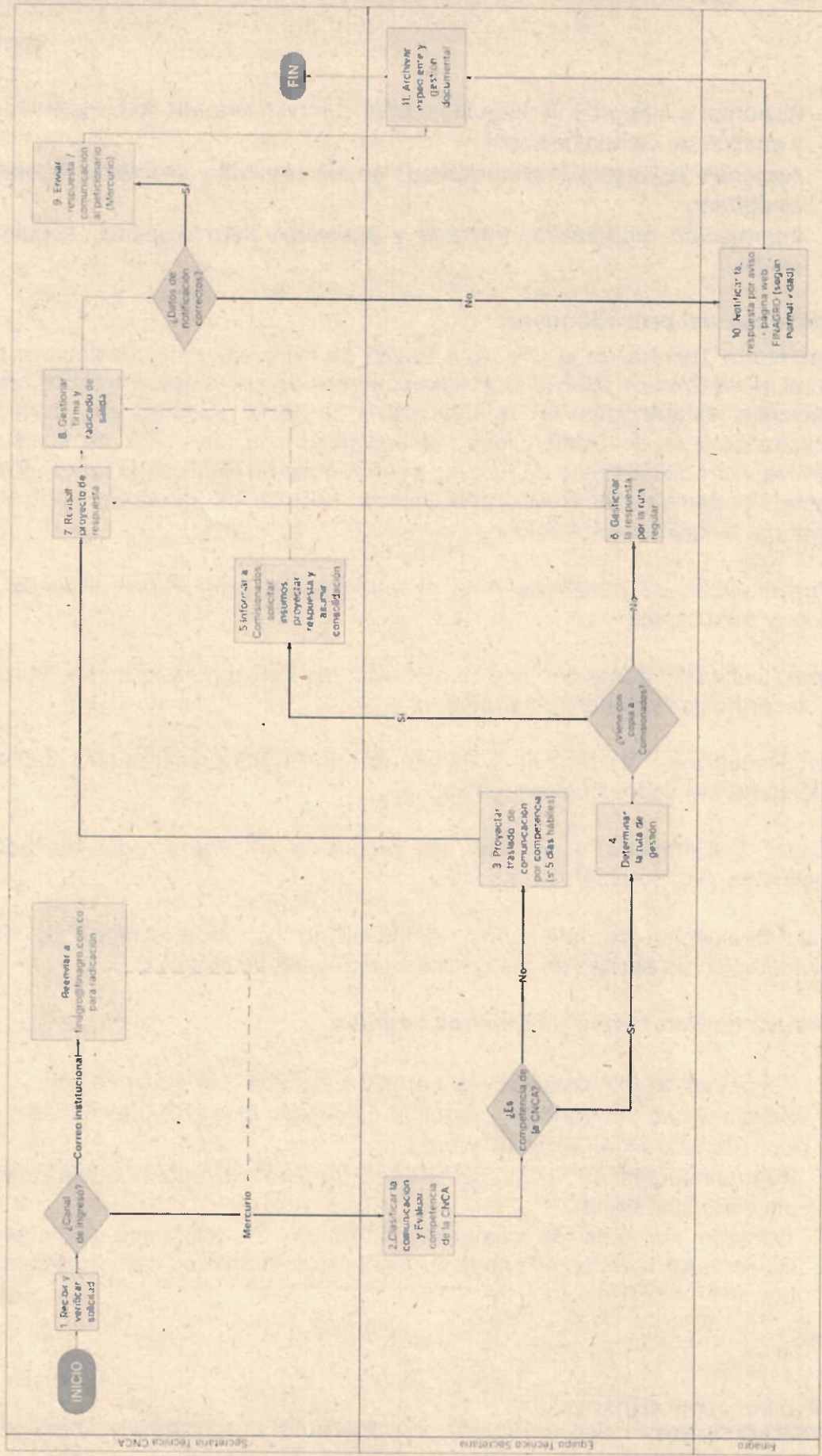
Normativa de Referencia y Términos Legales

- Peticiones de interés general o particular: quince (15) días hábiles.
- Peticiones de información y solicitud de copias: diez (10) días hábiles.
- Consultas: treinta (30) días hábiles.
- Requerimientos de entes de control: término perentorio establecido por la entidad competente.
- Traslado por falta de competencia: dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011.



Handwritten signature or initials.

5. FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicio del procedimiento
1	Secretaría Técnica de la CNCA	Recibir y verificar la solicitud Recibir las PQRSDF, comunicaciones oficiales y/o requerimientos presentados por la ciudadanía, entidades del SNCA, grupos de interés y/o entes de control, y verificar el canal de ingreso. Si la solicitud llega al correo institucional secretariacnca@finagro.com.co, reenviarla a finagro@finagro.com.co para su radicación en el gestor documental Mercurio. Si la solicitud ingresa directamente por el aplicativo Mercurio, continuar con la actividad siguiente.
2	Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA	Clasificar la comunicación y evaluar competencia de la CNCA - Clasificar la comunicación según su naturaleza, criticidad y tipología (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, consulta o requerimiento de ente de control), con el fin de determinar los términos legales de respuesta aplicables. Identificar de manera prioritaria si proviene de un organismo de control (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, entre otros) para atender dentro del término perentorio fijado. - Evaluar si el asunto planteado es competencia de la CNCA. Si NO es competencia, continuar con la Actividad 3. Si SÍ es competencia de la CNCA, continuar con la Actividad 4.
3	Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA	Elaborar proyecto de traslado de comunicación por competencia Proyectar el traslado por competencia a la entidad correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles



Handwritten signature

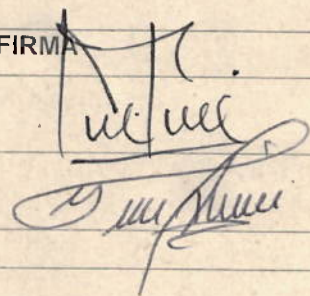
No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		siguientes a la recepción y continuar con la Actividad 7.
4	Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA	Determinar la ruta de gestión Verificar si la solicitud viene con copia a los Comisionados. Si viene CON copia a los Comisionados, continuar con la Actividad 5 (ruta con participación de la Comisión). Si NO viene con copia a los Comisionados, continuar con la Actividad 6 (ruta regular de la Secretaría Técnica).
5	Secretaría Técnica de la CNCA / Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA	Gestionar la respuesta con participación de los Comisionados Cuando la solicitud llega con copia a los Comisionados, realizar las siguientes acciones. • Remitir desde la Secretaría Técnica un correo a los Comisionados con copia de la PQRSDF o requerimiento, informando la solicitud e indicando que la Secretaría Técnica en el marco de sus funciones es la responsable de consolidar la respuesta al peticionario. • Solicitar insumos técnicos o jurídicos a FINAGRO a las áreas que correspondan, cuando la respuesta requiera información financiera, operativa o de ejecución de líneas de crédito. • Proyectar la respuesta de fondo con base en los insumos recibidos, asegurando el cumplimiento de los términos legales vigentes (Ley 1755 de 2015, CPACA y normas especiales aplicables a entes de control). • Compartir la respuesta proyectada con los Comisionados para comentarios y observaciones. • Incorporar los ajustes solicitados por los Comisionados y continuar con la Actividad 8.
6	Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA/ Secretaría Técnica de la CNCA	Gestionar la respuesta por la ruta regular Cuando la solicitud NO viene con copia a los Comisionados, realizar las siguientes acciones.

Handwritten signature

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		- Solicitar los insumos técnicos o jurídicos a FINAGRO o a las áreas que correspondan, cuando la respuesta los requiera, mediante los canales internos oficiales. - Proyectar la respuesta de fondo con base en los insumos recibidos, asegurando el cumplimiento de los términos legales vigentes (Ley 1755 de 2015, CPACA y normas especiales aplicables a entes de control). Continuar con la actividad siguiente.
7	Secretaría Técnica de la CNCA	Revisar proyecto de respuesta Revisar el proyecto de respuesta o traslado e incorporar los ajustes que sean necesarios. Una vez realizados los ajustes, continuar con la siguiente actividad.
8	Secretaría Técnica de la CNCA	Asignar radicado de salida y gestionar firma Descargar desde Mercurio la plantilla correspondiente de la CNCA, gestionar la firma de la respuesta definitiva conforme a la ruta, y asignar el número de radicado de salida. Ver documento: 20260324_GUÍA_ENVÍO_CORRESP_MERCURIO ¿Los datos de notificación son correctos? Sí: continuar con la actividad 9. No: continuar con la actividad 10. <i>Cuando, por ausencia temporal o por situaciones administrativas previstas en la legislación laboral, la o el Secretario(a) Técnico(a) no pueda ejercer sus funciones, la Presidencia de la CNCA gestionará y suscribirá las mismas.</i>
9	Secretaría Técnica de la CNCA	Enviar la respuesta al peticionario Remitir la respuesta a través de Mercurio, utilizando la plantilla institucional y el número de radicado de salida asignado, garantizando la trazabilidad, la oportunidad y la constancia de la entrega formal al ciudadano, entidad o ente de control, dentro de los términos legales establecidos.

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Ver documento: 20260324_GUÍA_ENVÍO_CORRESP_MERCURIO
10	Finagro	Notificar la respuesta por aviso Realizar la notificación de la respuesta por aviso, de conformidad con la normativa vigente, dejando la respectiva constancia en el expediente y en los sistemas de información correspondientes.
11	Equipo Técnico de la Secretaría Técnica de la CNCA	Archivar y realizar gestión documental Archivar de manera organizada el expediente electrónico completo en las series documentales correspondientes, incluyendo la solicitud inicial, sus anexos, los insumos remitidos por FINAGRO y la respuesta definitiva.
		Fin del procedimiento

El párrafo 2 del artículo 218 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero señala que: *"Finagro adecuará las condiciones y brindará los recursos para el ejercicio técnico de la Secretaría y de la Comisión Nacional de Crédito Agropecuario."*

PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
German Guerrero Chaparro	Secretario técnico CNCA	
Geidy Xiomara Ortega Trujillo	Presidente delegada CNCA	

CONTROL DE CAMBIOS	
VERSIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN
Versión inicial – articulada con Decreto 1391 de 2025 y Manual Operativo CNCA.	01/07/2026

El presente procedimiento rige a partir de su publicación.