

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA EL TRATAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN VENTANILLA ÚNICA DEL PARQUE TEMÁTICO DE FLORA Y FAUNA DE PEREIRA S.A.S. – BIOPARQUE UKUMARÍ”

EL GERENTE DEL PARQUE TEMÁTICO DE FLORA Y FAUNA DE PEREIRA S.A.S., en uso de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas por los artículos 37 y 53 de los Estatutos Sociales y demás normas concordantes y complementarias, y,

CONSIDERANDO

Que, el PARQUE TEMÁTICO DE FLORA Y FAUNA DE PEREIRA S.A.S. es una sociedad donde el Municipio de Pereira es el accionista único, se rige por las disposiciones aplicables a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, cuyo objeto misional vincula la prestación de servicios de conservación, educación y turismo de naturaleza.

Que, el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el Derecho de Petición como una garantía fundamental, la cual debe ser garantizada por todas las autoridades y entidades que cumplan funciones administrativas o manejen recursos públicos.

Que, la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, establece la obligación de todas las entidades del Estado de tramitar y resolver de fondo las peticiones respetuosas que se presenten ante ellas.

Que, la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA) y el Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015, establecen los principios de celeridad, eficacia, transparencia y publicidad que deben regir la atención al ciudadano y la gestión documental.

Que, en el marco de la política de Fortalecimiento a la Gestión y Desempeño Institucional (MIPG), es deber del Bioparque Ukumarí estandarizar los procesos de interacción con el ciudadano, garantizando una Ventanilla Única que centralice la recepción y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Que, si bien el régimen de actos y contratos de la sociedad es el derecho privado, en el ejercicio de la atención de PQRSDF la entidad se sujeta a las normas de carácter administrativo que protegen el interés general y el derecho de acceso a la información.

Que, se hace necesario adoptar un instrumento técnico que brinde claridad a los funcionarios y contratistas sobre los términos de respuesta, los procedimientos de reparto y la trazabilidad de los requerimientos para asegurar la mejora continua en la prestación de los servicios del Bioparque.

Que, este manual es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la entidad, asegurando que la respuesta al ciudadano sea oportuna, clara y coherente con la misión institucional de proteger la biodiversidad y brindar bienestar a quienes nos visitan.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adoptar el "MANUAL PARA EL TRATAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN VENTANILLA ÚNICA DEL PARQUE TEMÁTICO DE FLORA Y FAUNA DE PEREIRA S.A.S. – BIOPARQUE UKUMARÍ", el cual hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. AMBITO DE APLICACIÓN. El manual adoptado en el artículo anterior será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores, colaboradores y áreas administrativas que intervengan en la recepción, trámite y respuesta de PQRSDF.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE



RAUL HERNANDO MURILLO BETANCUR
Gerente



Proyecto: Daniela Calderón Londoño
Profesional en Asuntos Jurídicos del PTFFP



V.B: José Luis González Gallego
Director Jurídico PTFFP

MANUAL PARA EL TRATAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EN VENTANILLA ÚNICA

**Parque Temático de Flora y Fauna
Pereira S.A.S -
Bioparque Ukumarí**



I. INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL

PRIMERO. INTRODUCCIÓN: La gestión documental constituye un eje transversal a todos los procesos institucionales del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., en tanto comprende el conjunto de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su disposición final, con el propósito de garantizar su adecuada utilización, conservación y acceso, conforme a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 594 de 2000.

De igual forma, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la citada ley, las entidades públicas deben adoptar programas de gestión documental que incorporen, cuando sea pertinente, el uso de nuevas tecnologías y soportes, asegurando en todo caso la aplicación de los principios y procesos archivísticos.

En este contexto, el Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., reconociendo la importancia de una adecuada administración de las comunicaciones oficiales y la prestación eficiente de los servicios asociados a la unidad de correspondencia, adopta los lineamientos establecidos en el Acuerdo 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación, mediante el cual se fijan directrices para la gestión de las comunicaciones oficiales en entidades públicas y privadas que ejercen funciones públicas.

En virtud de lo anterior, el presente documento se consolida como el manual institucional que define los lineamientos, criterios y procedimientos para la administración de las comunicaciones oficiales, en el marco del sistema de gestión documental. Su propósito es estandarizar las actividades relacionadas con la producción, recepción, radicación, distribución, trámite, seguimiento, conservación y consulta de los documentos, garantizando la trazabilidad, oportunidad y control de la información gestionada por la entidad.

SEGUNDO. OBJETO: Establecer un manual único y estandarizado para la recepción, radicación, trámite y respuesta de todas las comunicaciones oficiales, así como de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que ingresan al Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S, Garantizando el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad en la gestión de las mismas.

TERCERO. ALCANCE: El presente manual aplica desde el momento en que se realiza el primer contacto del ciudadano con la entidad, a través de cualquiera de los canales habilitados (presencial, verbal o virtual), hasta la notificación efectiva de la respuesta de fondo y su correspondiente cierre y archivo en el sistema de gestión documental.

Sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias y funcionarios del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., incluyendo aquellas áreas en las que se reciban, tramiten o emitan comunicaciones oficiales.

CUARTO. MARCO LEGAL FUNDAMENTAL:

N°	Norma	Título	Artículos	Aplicación Específica
1	Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia	23	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
2	Ley 1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	En lo pertinente	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
3	Ley 1712	Transparencia y derecho al acceso a la información pública.	Todo	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
4	Ley 1437	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	5 - 8 - 9 - 13 - 14	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
5	Ley 1581	Protección de Datos Personales (Habeas Data)	Todo	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela
6	Decreto 1166	Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todo	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.

II. GLOSARIO TÉCNICO-JURÍDICO

QUINTO. DEFINICIONES: Para el presente manual, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones

Acta: Documento en el que se deja constancia de los hechos ocurridos, los temas tratados y las decisiones adoptadas en una reunión.

Archivo de gestión: Conjunto de documentos producidos o recibidos por una dependencia en desarrollo de sus funciones, que se encuentran en trámite y son objeto de consulta frecuente.

Asunto: Síntesis o resumen del contenido de una comunicación oficial.

Código: Sistema de identificación convencional, numérico, alfabético o alfanumérico, que permite reconocer la dependencia productora del documento y su respectiva serie documental, conforme al sistema de clasificación adoptado por la entidad.

Comunicaciones oficiales: Todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas por la entidad en desarrollo de sus funciones, independientemente del medio utilizado, que pueden requerir o no una respuesta de fondo.

Correspondencia: Intercambio de comunicaciones entre personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

Copia: Reproducción fiel y exacta de un documento original.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, con el fin de que se adelante la respectiva investigación en el ámbito penal, disciplinario, fiscal, administrativo sancionatorio o ético profesional.

Derecho de petición: Solicitud respetuosa presentada por una persona ante la entidad por motivos de interés general o particular, en ejercicio de un derecho fundamental y que debe ser resuelta dentro de los términos legales.

Documento: Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio en el que se encuentre.

Documento de archivo: Registro de información producido o recibido por una entidad en desarrollo de sus funciones, que debe ser conservado como evidencia de su gestión.

Documento electrónico de archivo: Registro de información generado, recibido, almacenado o comunicado por medios electrónicos, que permanece en dichos medios durante su ciclo vital y debe ser gestionado conforme a los principios archivísticos.

Documento original: Fuente primaria de información que conserva todas las características necesarias para garantizar su autenticidad e integridad.

Encabezamiento: Conjunto de palabras o elementos iniciales que identifican y dan inicio a un documento, de acuerdo con su tipología.

Felicitación: Manifestación de satisfacción, agradecimiento o reconocimiento por la prestación de un servicio o la atención recibida por parte de la entidad.

Formato: Tipo de documento diseñado para registrar información como evidencia de una actividad.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y 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.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de 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.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su disposición final, con el fin de facilitar su uso y conservación.

Petición: Solicitud presentada por una persona ante la entidad por motivos de interés general o particular, en ejercicio del derecho de petición.

PQRSDF: Acrónimo que agrupa las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos ante la entidad.

Producción documental: Generación de documentos por parte de la entidad en cumplimiento de sus funciones.

Queja: Manifestación de inconformidad, protesta o descontento frente a la conducta de un funcionario, colaborador o frente a la prestación de un servicio.

Radicación: Acto mediante el cual se oficializa el ingreso o salida de un documento en el sistema SIIF WEB, asignándole un número único consecutivo, junto con la fecha y hora, para efectos de control y trazabilidad.

Recepción de documentos: Conjunto de actividades de verificación y control mediante las cuales la entidad admite los documentos remitidos por personas naturales o jurídicas.

Reclamo: Exigencia presentada por una persona ante la entidad, relacionada con la prestación inadecuada de un servicio o el incumplimiento de una obligación.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento mediante el cual se incorporan en los sistemas de correspondencia las comunicaciones recibidas o producidas, registrando información relevante para su control y seguimiento.

Serie documental: Conjunto de documentos que comparten características homogéneas y que son producidos por una misma dependencia en ejercicio de sus funciones.

SIIF WEB: Aplicativo institucional utilizado para la gestión documental, radicación, seguimiento y control de las comunicaciones oficiales y de los términos legales asociados.

Sugerencia: Propuesta o recomendación formulada por un usuario con el fin de mejorar los procesos, servicios o la gestión de la entidad.

Tabla de retención documental (TRD): Instrumento archivístico que establece las series documentales y define los tiempos de permanencia de los documentos en cada etapa de su ciclo de vida.

Unidad administrativa: Dependencia técnico-operativa de la entidad responsable del cumplimiento de funciones específicas dentro de la estructura organizacional.

Ventanilla única: Punto centralizado, físico o virtual, encargado de la recepción, radicación, distribución y despacho de las comunicaciones oficiales de la entidad.

III. FASE I: RECEPCIÓN Y RADICACIÓN

SEXTO. LINEAMIENTOS GENERALES: La Unidad de Correspondencia del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., adscrita a la Dirección Administrativa y Financiera y al proceso de Gestión Documental, es la encargada de administrar la ventanilla única para la radicación de las comunicaciones oficiales de la entidad.

Dicha unidad gestionará de manera centralizada y estandarizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones, contribuyendo al desarrollo del Programa de Gestión Documental y de los programas de conservación, así como a la articulación de los procesos en los archivos de gestión, central e histórico.

Así mismo, la Unidad de Correspondencia velará por el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación, especialmente en lo relacionado con los funcionarios autorizados para la firma de comunicaciones oficiales internas y externas, garantizando que únicamente se radiquen aquellos documentos que cumplan con los requisitos establecidos en el presente manual y en la normatividad vigente.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., por motivos de interés general o particular, y a obtener una respuesta pronta, completa y de fondo. En consecuencia, ninguna solicitud podrá ser rechazada por la ventanilla única, siempre que se formule de manera respetuosa.

Requisitos mínimos de las peticiones: Toda petición que se reciba deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, cuando aplique.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se fundamenta la solicitud.
5. La relación de los documentos que se aportan, cuando sea del caso.
6. Correo electrónico o número celular para notificar.
7. La firma del peticionario, cuando corresponda.

SEPTIMO. CANALES DE ENTRADA: La entidad garantiza la recepción de las comunicaciones oficiales y de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) a través de los siguientes canales:

- **Canales virtuales:** Página web institucional (formulario de PQRSDF), correo electrónico de servicio al cliente el cual es servicioalcliente@ukumari.co y línea de WhatsApp institucional.
- **Canales físicos:** Ventanilla única de correspondencia y buzones institucionales dispuestos para la recepción de comunicaciones.
- **Canales verbales o telefónicos:** Atención presencial en las instalaciones de la entidad y líneas telefónicas habilitadas para la atención al ciudadano.

OCTAVO. Todas las comunicaciones oficiales de competencia del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., tanto internas como externas, deberán ser radicadas en el software de gestión documental "SIIF WEB" o en la herramienta que la Entidad disponga para tal fin.

La ventanilla única de correspondencia será la encargada de ejecutar el procedimiento GD-PD-003 "Recepción, Radicación y Despacho de Documentación Externa e Interna", o aquel que lo modifique o sustituya, el cual comprende el conjunto de actividades de verificación, control y registro necesarias para el ingreso de documentos remitidos por personas naturales o jurídicas.

Dichos documentos serán tramitados conforme a las funciones propias de cada dependencia del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., garantizando su adecuada gestión y seguimiento.

NOVENO. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES: La Unidad de Correspondencia del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S, a través de la ventanilla única, gestionará de manera centralizada y estandarizada la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, garantizando la transparencia en la actuación administrativa.

La radicación se realizará en estricto orden de recepción, sin que sea posible reservar números ni realizar duplicidades, enmendaduras, correcciones o tachaduras. Cuando la correspondencia sea presentada de manera presencial, se entregará al usuario copia debidamente radicada como constancia de recibido.

DECIMO. PETICIÓN VERBAL: De conformidad con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, los interesados podrán presentar peticiones verbales (PQRSDF) en el punto de información del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S.

Estas peticiones deberán ser registradas en el formato de PQRSDF dispuesto por la Entidad y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Fecha y hora de presentación de la petición.
2. Identificación del funcionario que recibe la petición y el contexto en el cual se recibe.
3. Indicación expresa de que la petición fue realizada de manera verbal.
4. Datos del peticionario, que incluyan: nombres y apellidos completos, documento de identidad, dirección física o electrónica para notificaciones y número telefónico de contacto.
5. Objeto de la petición y las razones en que se fundamenta.
6. Relación de documentos anexos, cuando a ello haya lugar.

DECIMO PRIMERO. NUMERACIÓN DE RADICADOS: La numeración de los radicados será consecutiva y se reiniciará anualmente desde el número uno, a través del sistema SIIF WEB o el aplicativo que la entidad disponga.

En caso de contingencia tecnológica, la entidad podrá implementar un sistema manual de radicación, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y la trazabilidad de las comunicaciones.

DECIMO SEGUNDO. CONTROL Y TRAZABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES: Cuando se presenten errores en la asignación de radicados, estos deberán anularse dejando constancia escrita, debidamente justificada y autorizada por el Director Administrativo y Financiero.

La Unidad de Correspondencia utilizará los formatos y herramientas institucionales definidos para el control de las comunicaciones oficiales, garantizando su adecuado registro y seguimiento. Así mismo, el sistema SIIF WEB contará con mecanismos de alerta que permitan el control oportuno de los términos de respuesta y la trazabilidad de las actuaciones administrativas.

DECIMO TERCERO. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO EN SIIF WEB: El registro de las comunicaciones oficiales y de las PQRSDF en el sistema SIIF WEB se realizará conforme a las siguientes etapas:

Recepción: El funcionario de la Ventanilla Única o, en su defecto, el área que reciba directamente la comunicación deberá verificar su contenido e identificar la naturaleza de la solicitud, con el fin de orientar adecuadamente su registro y trámite.

Registro de la información: Se deberá ingresar en el sistema SIIF WEB la información mínima requerida, incluyendo: nombre del peticionario, número de identificación (cuando aplique), datos de contacto (correo electrónico y/o número de celular) y asunto de la solicitud.

Radicación de entrada: Una vez registrada la información, el sistema generará un número único de radicado, junto con la fecha y hora de ingreso, el cual permitirá la trazabilidad y control de la solicitud.

En el caso de peticiones verbales o telefónicas, el funcionario deberá informar al ciudadano el número de radicado en el momento de su registro, el cual constituirá el soporte oficial de la solicitud.

Digitalización: Cuando la comunicación sea recibida en medio físico, el documento deberá ser digitalizado y adjuntado al respectivo radicado en el sistema SIIF WEB, garantizando su conservación y consulta.

IV. FASE II: TRÁMITE Y GESTIÓN DE LA RESPUESTA

DECIMO CUARTO. TRASLADO INTERNO: Una vez radicado, el encargado de la ventanilla única remitirá la solicitud al **Área Responsable** según el tema que deba resolverse, con copia a la **Dirección Jurídica** para su seguimiento.

PARAGRAFO. RECLASIFICACIÓN: Si un área recibe un radicado que no le corresponde, tendrá como término máximo, 2 días hábiles para trasladar la comunicación en el aplicativo SIIFWEB e informar por medio de correo electrónico al área competente y a la ventanilla única.

DECIMO QUINTO. TIEMPOS DE RESPUESTA: El área responsable debe proyectar y dar respuesta dentro de los siguientes plazos:

- **Peticiones de interés general/particular:** 12 días hábiles para proyectar (Siendo el término legal para responder, 15 días hábiles). Este término se requiere con el fin de que la Dirección Jurídica pueda realizar el seguimiento y correcciones a que haya lugar a las peticiones y finalmente poder dar una respuesta de fondo a los peticionarios.
- **Peticiones de documentos o copias:** 7 días hábiles para proyectar (Siendo el término legal para responder, 10 días hábiles). Este término se requiere con el fin de que la Dirección Jurídica pueda realizar el seguimiento y correcciones a que haya lugar a las peticiones y finalmente poder dar una respuesta de fondo a los peticionarios.

- **Consultas técnicas o jurídicas:** 24 días hábiles para proyectar (Siendo el término legal para responder, 30 días hábiles). Este término se requiere con el fin de que la Dirección Jurídica pueda realizar el seguimiento y correcciones a que haya lugar a las peticiones y finalmente poder dar una respuesta de fondo a los peticionarios.

DECIMO SEXTO. RESPETO EN LAS PETICIONES: Toda petición deberá ser respetuosa; en caso contrario, podrá ser rechazada por medio de respuesta debidamente motivada, contra el cual procede recurso de reposición.

DECIMO SEPTIMO. PETICIONES INCOMPLETAS: Si la solicitud no es clara o le falta un requisito legal, el área responsable se comunicará con el ciudadano (vía correo o celular) para solicitar la aclaración, situación que tendrá un término de 10 días calendario para resolverse por parte del peticionario. Los términos se suspenderán hasta que el ciudadano aporte lo necesario.

DECIMO OCTAVO. PETICIONES REITERATIVAS: Cuando se trate de peticiones ya resueltas, la Entidad podrá remitir al peticionario las respuestas anteriores, salvo que:

- Se trate de derechos imprescindibles, o
- La nueva petición subsane requisitos previamente incumplidos

DECIMO NOVENO. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SUJETOS A RESERVA: Tendrán carácter reservado aquellas informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, así como aquellos incluidos en el glosario de información clasificada y reservada definida por la Entidad. La Entidad podrá negar una petición cuando esta recaiga sobre documentos o información de carácter reservado o clasificado. En tal caso, deberá notificar al peticionario mediante acto motivado, indicando de manera precisa las disposiciones constitucionales o legales que sustentan la decisión.

V. FASE III: FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN

VIGESIMO. REVISIÓN Y VISTO BUENO: La Dirección Jurídica revisará y dará el "Visto Bueno" a las respuestas de PQRSDF, asegurando que cumplan con la ley. En casos de alta complejidad, la Dirección Jurídica construirá la respuesta en conjunto con el área que tenga conocimiento sobre el tema a resolver.

VIGESIMO PRIMERO. FIRMA Y RADICADO DE SALIDA:

- **Firma:** La respuesta será suscrita por el Líder o Director del área encargada.
- **Radicado de Salida:** Una vez firmado el documento, se debe registrar en **SIIF WEB** para generar el número de radicado de salida que cierra el ciclo de la petición inicial, este debe ser incluido en la respuesta.

VIGESIMO SEGUNDO. NOTIFICACIÓN EFECTIVA: La respuesta se enviará al ciudadano según los datos de contacto registrados:

1. **Correo Electrónico:** Envío del PDF con el radicado de salida.
2. **Mensajería/WhatsApp:** Si no hay correo, se informará al número de celular.
3. **Físico:** Si el ciudadano lo solicitó expresamente, se enviará por correo certificado.

VIGESIMO TERCERO. PETICIONES ANONIMAS: Se consideran PQRSDf anónimas aquellas en las que se desconoce la identidad del peticionario, siempre que exista una justificación seria y creíble para mantener su reserva, conforme a lo establecido en la Sentencia C-951 de 2014.

Para su trámite, estas peticiones deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El objeto de la petición.
2. Las razones en que se fundamenta.
3. La relación de los documentos que se aportan o se pretende aportar para iniciar el trámite, cuando haya lugar.
4. Correo electrónico o medio para notificar la respuesta.

La Entidad deberá examinar integralmente la petición y, en ningún caso, podrá rechazarla por razones de fundamentación inadecuada o incompleta, ni por la ausencia de requisitos o documentos. Si no existe medio para notificar la respuesta a estas peticiones, la misma será publicada en la página web institucional, en el botón “Atención al Ciudadano”, Sección “PQRSDf” subsección “PQRSDf Anónimas”.

VI. CONTROL Y SEGUIMIENTO

VIGESIMO CUARTO. La Dirección Jurídica realizará el seguimiento de las alertas de vencimiento en el SIIF WEB. El incumplimiento de los términos aquí establecidos podrá dar lugar a las sanciones disciplinarias contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo o la Ley 2094 de 2011.

VIGESIMO QUINTO. Los canales virtuales de la Entidad se encuentran disponibles las veinticuatro (24) horas del día. No obstante, los requerimientos registrados a través de estos medios serán gestionados a partir del siguiente día hábil, dentro de los horarios de atención establecidos por la Entidad.