



PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2025

	EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código: GG-P-04	Versión: 03	Vigente: 18/09/2025	Página: 2 de 6	DOCUMENTO CONTROLADO

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo general.....3

2. Alcance3

3. Responsable3

4. Términos y definiciones3

4.1 Ciudadano.....3

5. Condiciones generales3

5.1 Derechos de las personas ante las autoridades.....3

5.2 Deberes de las personas ante las autoridades4

6. Desarrollo de actividades4

7. Documentos de referencia6

8. Anexos6

	EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Código: GG-P-04	Versión: 03	Vigente: 18/09/2025	Página: 3 de 6		DOCUMENTO CONTROLADO

1. Objetivo general

Establecer la metodología para brindar la orientación y atención a todos los ciudadanos que requieran información o realizar un trámite ante la empresa.

2. Alcance

La actividad inicia con la necesidad del ciudadano y termina con su trámite y atención oportuna por parte de la empresa.

3. Responsable

Es responsabilidad de todos los líderes de procesos atender con celeridad, responsabilidad y transparencia cualquier solicitud que realice un ciudadano ante la empresa.

4. Términos y definiciones

4.1 Ciudadano.

Persona o entidad a quien va dirigido el servicio.

4.2 Denuncia Anticorrupción.

Se podrán interponer denuncias contra aquellos funcionarios que se presume hayan incurrido en posibles conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.

5. Condiciones generales

Para la ejecución de las actividades de este procedimiento se debe tener en cuenta que se utilizan los mecanismos, herramientas, condiciones técnicas y de recurso humano con las que cuenta la empresa.

5.1 Derechos de las personas ante las autoridades

- ✓ Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
- ✓ Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades, ya sea verbal o escrita, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los tramites o procedimientos establecidos por la entidad.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias a su costa, de los respectivos documentos requeridos.

	EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código: GG-P-04	Versión: 03	Vigente: 18/09/2025	Página: 4 de 6	DOCUMENTO CONTROLADO

- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones realizadas a la entidad en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios el cumplimiento de sus responsabilidades.
- ✓ Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir en el proceso correspondiente.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

5.2 Deberes de las personas ante las autoridades

- ✓ Acatar la constitución Política y las normas vigentes.
- ✓ Actuar con el respeto y la consideración debida para con los servidores públicos.
- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de aportar documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias e injurias.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

6. Desarrollo de actividades

Ítem	Actividades	Responsable	Registro
1.	Cuando el ciudadano visita las instalaciones de la empresa. Se indica al ciudadano que realice su consulta o exprese su necesidad en la oficina de Ventanilla única donde se le orientará qué funcionario atenderá su requerimiento.	Cualquier trabajador de la empresa	NA

Código:
GG-P-04

Versión:
03

Vigente:
18/09/2025

Página:
5 de 6

DOCUMENTO
CONTROLADO

2.	Solicitudes en medio físico. Si el ciudadano requiere radicar su necesidad a través de PQRS en medio físico se atiende en ventanilla única donde se recibe y se le entrega con sello, fecha y hora de recibido la copia respectiva.	Secretaria Ejecutiva	PQRS
3.	PQRS verbal. Cuando el ciudadano manifieste un PQRS de manera verbal, cualquier trabajador de la empresa lo atenderá y relacionara en el registro respectivo, el cual se entregará en la oficina de ventanilla única.	Cualquier trabajador de la empresa	Reporte PQRS GJC-P-01-R-01
4.	Aplicación. El cumplimiento de este procedimiento tiene carácter de obligatoriedad en su ejecución por parte de todos los trabajadores de la empresa.	Todo personal	el NA
5.	Horarios de atención: Se debe informar al ciudadano el horario de atención al público, por Ventanilla Única de Correspondencia, el cual de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 1:00 a 5:00 pm, único sitio para radicación de correspondencia.	Todo personal	el NA
6.	Página web. Se informa a los ciudadanos que pueden acceder a la pagina web, si requieren realizar alguna consulta de información	Todo personal	el NA
7.	Líneas de atención. Se informa al ciudadano las líneas de atención Línea de atención: 3103716798 Línea anticorrupción: 3103715763	Todo personal	el NA
8.	Correos electrónicos: Se informa al ciudadano los correos para realizar cualquier requerimiento. Correo institucional: proyecta@proyecta.gov.co Notificaciones judiciales: juridica@proyecta.gov.co	Todo personal	el NA

	EMPRESA PARA EL DESARROLLO TERRITORIAL PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Código: GG-P-04	Versión: 03	Vigente: 18/09/2025	Página: 6 de 6	DOCUMENTO CONTROLADO

7. Documentos de referencia

- ✓ Normatividad
- ✓ Revisión buzón de sugerencias GJC-P-01-R-03
- ✓ Acta de fijación y desfijación correspondencia GJC-P-01-R-04

8. Anexos

- ✓ Formatos relacionados en este procedimiento