	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

## INTRODUCCION


Con La transformación social y los nuevos intereses del ser humano están orientados hacia la construcción e incremento de la confianza, por ello las Entidades públicas deben procurar ofrecer servicios que más que satisfacen una necesidad por el cumplimiento de un deber, procuren a través de una atención de cálida, basada en el conocimiento y el asertividad, brindando al usuario una información pertinente y veraz.

Esta ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su artículo 76.

Así mismo la circular externa No. 001 de 2011 de fecha 20 de octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL da orientaciones a los organismos de la administración pública del orden nacional y territorial para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición especialmente en sus numerales 1 y 3:

1. Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

3. Las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

## 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015 y el Acuerdo 060 de 2002 para la recepción, radicación, distribución, Tramite y Tiempo de Retención de las PQRSD.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Con base en inspecciones hechas al archivo del área administrativa donde se reciben y direccionan los derechos de peticiones en su mayoría hacia la Oficina de Jurídica, (soporte legal); la Ventanilla Unica de Corresponde reciben por la página web y presencia las Peticiones, Quejas y Reclamos aplicando los lineamientos el manual de procesos y procedimientos, Manual de Correspondencia, Manual de Atención al Ciudadano y Manual de Gestión Documental las directrices de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

La responsabilidad para la recepción escrita de las PQRDS será a través de la Ventanilla Única de Atención o la dependencia o servidor autorizado para la recepción centralizada, radicación y distribución de documentos oficiales; igualmente, en lugar visible de la entidad, estará ubicado un buzón de sugerencias con la papelería correspondiente en el cual también los usuarios pueden dejar sus inquietudes.

La gestión de las comunicaciones recibidas a través de los correos electrónicos institucionales estará bajo responsabilidad de la Ventanilla de Correspondencia, quien podrá delegar la consolidación oportuna de las peticiones recibidas, para distribuir a quien corresponda y efectuar oportunamente el trámite correspondiente.

Cuando los usuarios comuniquen sus inquietudes a través de la página de la entidad, la responsabilidad sobre la derivación del procedimiento estará a cargo de la oficina de Sistemas, Administrador de la página o quien haga sus veces, quien reportará informe consolidado con la persona encargado Ventanilla de Correspondencia, para lo de su competencia en el proceso.

La responsabilidad para la recepción telefónica, estará a cargo de la ventanilla de Correspondencia, quienes deberán rendir informes consolidados a la oficina Control Interno, para dar continuidad a lo dispuesto en el procedimiento.

Los funcionarios de la Entidad, y líderes responsables de los procesos MIPG son los responsables de responder en primera instancia las peticiones, quejas,

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRS</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

reclamos, de acuerdo con su competencia y de reportar el comportamiento de las mismas por la herramienta tecnológica, se notificará al usuario los resultados de la comunicación presentada.

El Líder del Proceso y Oficina Ventanilla de Única de Correspondencia será la encargada de conocer, realizar seguimiento de trazabilidad a las quejas, para realizar dar traslado de la investigación correspondiente al operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

La Asesora de Control Interno hará seguimiento sistemático a la gestión que las diferentes dependencias y procesos le dan a las Peticiones, Quejas, Reclamos, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 76 de Ley 1434 de 2011 Estatuto Anticorrupción.

### 3. METODOLOGIA.

Para evidenciar el cumplimiento se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas en la Política de Servicio al Ciudadano, Política de Gestión Documental y Gobierno Digital; tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista, comprobación y reporte de resultados, en informes semestrales.


### 4. DEFINICIONES.

**Atención al ciudadano:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Derecho de Petición:** Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.


Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

La designación de la autoridad a la que se dirige:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

## DEFINICIONES:

**Derecho de Petición en interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

**Derecho de Petición en interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

**Derecho de Petición de información:** Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Acción Social, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley, y ciñéndose a los respectivos presupuestos de Ley.

**Felicitación:** Reconocimiento que hace un usuario a una dependencia, un funcionario o la entidad en su conjunto.

**Inquietud:** Es la ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa, servicio o hecho.

**Petición:** Una petición es cualquier solicitud que un usuario o ciudadano le hace a una entidad u organización, relacionada con el servicio que presta o administra.


**Queja:** Es la manifestación de inconformidad por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

**Reclamo:** Es una oposición que se formula frente a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se le ofrecen.

**Sistema de PQRDS:** Es el marco conceptual, organizacional y procedimental que la administración de la entidad establece para tramitar las solicitudes que cualquier persona le pueda presentar, estas solicitudes para la diferenciación en su trámite están predefinidas por la entidad en varias categorías.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

**Solicitud:** Pretensión de un cliente sobre una acción u omisión de algún asunto, presentado ante la entidad y las cuales se han diferenciado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Sugerencia:** Recomendación de un usuario o ciudadano acerca de la forma como considera que se debe realizar una actividad.

## PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Con la creación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano bajo el Decreto Nacional 2623 de 2009 el Gobierno Nacional define un conjunto de normas y estrategias en busca del fortalecimiento de la administración pública de cara al servicio del ciudadano.


En atención a lo anterior la Administración incluye en su Mapa de Operación por Procesos – la articulación del Proceso de Atención al Ciudadano y Proceso de Gestión Documental para el seguimiento de las Comunicaciones Oficiales y PQRSD en el marco de los 8 pasos del Programa de Gestión Documental.

El canal para la recepción de las PQRDS se efectúa en la Ventanilla Única de Correspondencia, provenientes de los usuarios y realiza una serie de acciones que permiten que dichas comunicaciones sean distribuidas y tramitada a la Secretaría o Dirección competente.

### 5.1. POLÍTICAS DEL PROCESO

- Todas las dependencias de la entidad atenderán e implementarán las directrices impartidas Ventanilla de Correspondencia, Oficina de Archivo y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. frente a la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano y Manual de Correspondencia.
- Las dependencias deben aplicar y consolidar información relacionada con la medición de la percepción del usuario de acuerdo con los lineamientos brindados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- El personal designado para atención al ciudadano, deberá ser seleccionado en función de un perfil específico y estar capacitado para atender los requerimientos del usuario, simplificando los procesos y la eficiencia en la operación.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

- Todos los Servidores Públicos y Prestadores de Servicios de la deberá conocer y aplicar los lineamientos de las PQRDS.
- Aplicar los formatos de caracterización y medición de la percepción del usuario y los formatos de Peticione, Quejas, Reclamos verbal.
- La ventanilla única contarán con una cartelera, para la difusión de los trámites, servicios y productos que oferta la entidad, por lo tanto todo material de publicidad (afiches, volantes, folletos), o cualquier información que promocióne trámites, servicios y/o productos de la entidad, deben estar a disposición del Ciudadano, Como estrategia de atención al Ciudadano y PQRDS, para facilitar el acceso a la información y/o noticias que de alguna forma puedan afectar el servicio.
- Las dependencias de la entidad darán respuestas a las PQRDS, contando con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar un óptimo servicio a través de los canales de atención, correspondencia, atención al Usuario y PQRDS.
- La recepción de comunicaciones oficiales y PQRDS se realizará solo en los puntos de atención ventanilla de Correspondencia.

## 5.2. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La carta de trato digno al ciudadano, expedida por mandato legal de la entidad, es un compendio de los derechos y deberes a que están sujetos tanto los ciudadanos como los servidores públicos. A través de este mandato la Administración se compromete a ofrecer un trato equitativo, diligente y respetuoso, garantizando de manera efectiva el reconocimiento de los derechos y deberes.

### 5.2.1 Responsabilidades de los servidores públicos


El servidor público garantiza la atención del Ciudadano, dar trámite y respuesta a las PQRDS, comunicaciones oficiales y atención al ciudadano.

Todos los funcionarios cumplirán con las responsabilidades señaladas en el Código Disciplinario Único, Código Contencioso Administrativo, Programa de Nacional de Servicio de Atención al Ciudadano y la Ley 1755 de 2015.

### 5.2.2 ¿Qué espera el ciudadano?:

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

- Recepción verbal o escrita de las PQRDS
- Dar trámite y respuesta las PQRDS en los tiempos definidos en los lineamientos especiales de la Ley 1755 de 2015.

### 5.2.3 Prohibiciones a los servidores públicos

Al personal encargado de la atención al usuario le queda especialmente prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos de las PQRDS
- Incumplir con los trámites y Respuestas de las PQRDS


### 6.1. ATENCIÓN PQRDS EN PÁGINA WEB

- La Administración dará cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 1437 de 2011 en Atención al ciudadano, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 019 DE 2012.
- La administración establecerá Link para la recepción de las PQRDS del Portal Web institucional, recepcionados por la Ventanilla Única de Correspondencia para asignación número de radicado de ingreso.
- La administración habilitará correo electrónico institucional para la recepción de las PQRDS, registrado en el pie de páginas de los oficios proyectados por cada dependencia.
- Todos los correos electrónicos institucionales deberán reenviar a la ventanilla de correspondencia las PQRDS, para asignación número de radicado de ingreso.
- Todos los funcionarios enviarán a la Ventanilla de Correspondencia las respuestas de PQRDS para asignación de radicación de Salida.

#### 6.2.1. CONTACTO DIRECTO

**6.2.1.1 PERSONAL DE VIGILANCIA** El personal de Vigilancia orientará a los ciudadanos el punto de atención de Ventanilla Única de Correspondencia y PQRDS.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

**6.2.1.2 ORIENTADORES O INFORMADORES:** Todos los funcionarios que realizan funciones de atención al ciudadano dentro de la administración municipal, estarán capacitado en ser orientadores e informadores de los lineamientos para la atención de las PQRDS y Comunicaciones oficiales.

**6.2.1.3 CARTELERA:** al ingreso de la entidad existirá cartelera presentando las dependencias y los diferentes puntos de atención al ciudadano, asimismo la ventanilla de correspondencia y PQRDS.

**6.2.1.4 VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA Y PQRDS:** Punto autorizado para la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y PQRDS.

### 6.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

Todos los sitios de atención al ciudadano en la entidad, debe implementar rutinas de aseo y mantenimiento preventivo, las cuales serán programadas por el responsable del tema.

### 6.1. DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Todos los funcionarios de cada dependencia y Grupos de Trabajo están en la obligación de atender, orientar y direccionar a los ciudadanos en la presentación y recepción de las PQRDS en ventanilla de Correspondencia.

### 7. PUNTOS CRITICOS DE RIESGOS

1. Silencio Administrativo
2. Vencimiento de términos
3. Conflictos con las demás entidades
4. Desconocimiento de la comunidad de los derechos y deberes

### 8. NORMAS ADMINISTRATIVAS Y DE CONTROL

- Dar a conocer a través de cualquier medio de comunicación, de la existencia del punto de recepción PQRDS al servicio de la comunidad en general
- Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

- No exigir más documentos y copias de sanción disciplinaria. Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
- Se deben dar a conocer todas las decisiones, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la Ley.
- Los interesados, tendrán la oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.

## 9. TRATAMIENTO DE ANÓNIMOS.

Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

## 10. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, que rige a partir de julio de 2011 y en la reglamentación interna que ha expedido por la entidad.


## 11. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta Resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y la entidad dará este tratamiento por el grupo de atención al ciudadano(a) y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRDS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el control de derechos de peticiones de la entidad y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

### 11.1. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS (AS).

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la entidad, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.

Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRDS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

### 11.2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la CNSC podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho.
- Solicitud de resolver una situación jurídica.
- Solicitud de prestar un servicio.
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el funcionario de la entidad deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

Los funcionarios no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.

### 11.3. DEBERES DE LOS CIUDADANOS (AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma Incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta. Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de la entidad estarán facultados para reiterar la respuesta dada. Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

### 11.4. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRDS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como:

Correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

### 11.4.1. BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRDS

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRDS vía internet, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRDS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan. Posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

## 12. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la entidad debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).

Lo anterior permitirá, como ya se dijo, re direccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de las actividades que desarrolla la entidad.


Finalmente queremos puntualizar que este documento debe ser socializado con todos los funcionarios y contratistas (OPS) y debe ser adoptado mediante acto administrativo.

## 13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PQRDS

Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo los funcionarios de ventanilla deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El funcionario de ventanilla de correspondencia podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina de la ventanilla de correspondencia.

**13.1 CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRS</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El funcionario de la Ventanilla de Correspondencia o secretarías tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

## 14. LINEAMIENTOS ESPECIALES:

### 14.1. Peticiones incompletas y desistimiento tácito:

Cuando la ventanilla de Correspondencia constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete 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 su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
		Versión: 01
	<b>MANUAL DE PQRS</b>	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### 14.2. 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, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

#### 14.3. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

#### 14.4 ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.


Los funcionarios de ventanilla de correspondencia, secretarios o directores darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

#### 14.5. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.

Los secretarios o directores o a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRSD	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

(5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

#### **14.6. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.**

El Comité de PQRDS reglamentará la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.


Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

#### **14.7 Informaciones y documentos reservados.**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRS	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

#### **14.8 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

#### **14.9 Insistencia del solicitante en caso de reserva.**


Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la administración que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*

	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Versión: 01
	MANUAL DE PQRS	Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

#### 14.10 Inaplicabilidad de las excepciones.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

#### 14.11. Alcance de los conceptos.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### BIBLIOGRAFÍA:

Ley 1712 de 2014

Acuerdo 060 de 2001

Ley 1755 de 2015

Decreto 1080 de 2015


#### HISTORIAL DE CAMBIOS:

Fecha de aprobación versión actual	Versión modificada	Descripción del cambio
Diciembre de 2021	1	-Elaborado con base al Manual Operativo del MIPG - Política de Servicio al Ciudadano - Política de Gestión Documental - Programa de Gestión Documental Versión 001 de 2006

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<b>Nombre:</b> EQUIPO MIPG <b>Cargo:</b> Contratista - administrativa y financiera. <b>Fecha:</b> Noviembre 2021	<b>Nombre:</b> Jorge Lozano <b>Cargo:</b> Director Administrativo Financiera y Técnica <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Nombre:</b> Alejandro Ortiz <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> Diciembre 2021

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*



 <b>IMDRI</b> Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué	<b>PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>ACTIVIDAD: Gestión Documental</b>	Código: FOR-GA(GD)-004
	<b>MANUAL DE PQRSD</b>	Versión: 01
		Fecha: 01/2022
		Página: 1 de 2

*El siguiente Registro físico/digital es autorizado por el responsable del proceso y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para garantizar el uso de la versión vigente. La copia o impresión diferente a lo publicado, será considerada como documento no controlado y de uso indebido, exime de responsabilidad de la Entidad. COPIA CONTROLADO*