

Departamento Nacional de Planeación

www.dnp.gov.co

Subdirección Territorial y de Inversión Pública
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC



DNP Departamento
Nacional
de Planeación





CUALIFICACIÓN EN PQRS

CONTEXTO



PQRSD: Son siglas que corresponden a las palabras Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, lo anterior hace referencia al proceso mediante el cual, una entidad hace la gestión interna de las peticiones los ciudadanos. En términos generales, por tratarse de un proceso, implica las connotaciones de tiempo, espacio requeridos, es decir contempla personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas.

CRITERIOS NORMATIVOS

- Constitución Política - Art. 23
- Ley 1437/11 CPACA - Art. 5º Num. 1º, art. 7º, 8 y 9.
- Ley 1755/15 - Arts. 13 a 33 Derecho de Petición.
- Decreto 1166/16 - Peticiones Verbales.



Definición/Concepto



Petición: Del latín *petitio*, la **petición** es la **acción de pedir** (solicitar o demandar a alguien que haga algo). También se conoce como petición a la oración con que se pide, al escrito que realiza un pedido y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante una autoridad.



Definición/Concepto



Consulta: Del latín *consulere*, la consulta según su sentido etimológico, puede traducirse como “pedir consejo”. Puede referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo o guía.



Ley 1437 de 2011- Artículo 28. 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 (*Modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015*).



Definición/Concepto

Queja: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.





Definición/Concepto

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad.





Definición/Concepto

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.



Contenido de la petición

Por lo menos, toda petición debe contener lo siguiente:

- 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 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.

Art. 16, Ley 1755/15.

Sin embargo....

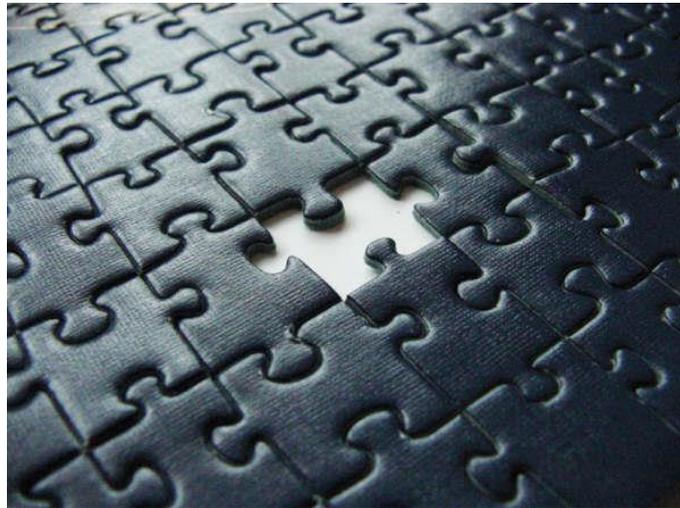
La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

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

Parágrafo 1 y 2 - Art. 16, Ley 1755/15.

Peticiones incompletas

1- A la petición radicada incompleta, se 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.



Art. 17, Ley 1755/15

Desistimiento tácito y expreso

Tácito: Vencidos los términos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la misma, mediante acto administrativo motivado.

Expresa: El peticionario podrá 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.

Art. 17 y 18, Ley 1755/15

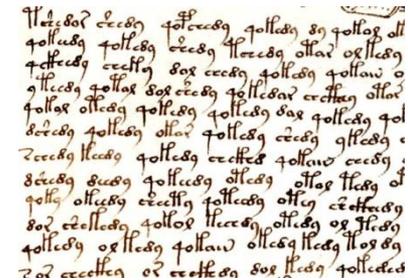


Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Irrespetuosas: Podrá ser rechazada de plano.



Oscura: Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.



Reiterativas: Por analogía, se resuelven remitiéndose a respuestas anteriores.



Art. 19, Ley 1755/15

Falta de competencia

Dar al traslado al competente dentro de 5 días siguientes al de la recepción de la petición.

Art. 21, Ley 1755/15





Términos de respuesta PQRSD



Generales

Petición -15 días hábiles
(Art. 14 Ley 1437/11 Mod. por la Ley 1755/15)

Especiales

Solicitud de documentos o información - 10 Días hábiles

Consultas - 30 días Hábiles

(Art. 14 Ley 1437/11 Modificada por la Ley 1755/15)

Petición entre entidades - 10 Días hábiles

(Art. 30 Ley 1755/15)

Atención Prioritaria: Derechos fundamentales (ej.: vida-Inmediato)

Periodistas (Preferencial).

(Art. 20 Ley 1755/15)

Infantes, menores, adultos mayores, mujeres gestantes y discapacitados

(Art. 12 y 13 Decreto 019/12)

Peticiones del Congreso de la República

5 días Calendario (Informes)

10 días Hábiles (Documentos)

(Art. 258 y 260 - Ley 5ª /92)

Habeas Data, Consulta – 10 Días hábiles

Habeas Data, Reclamo – 15 Días hábiles como máximo

(Art, 14 y 15 – Ley 1581 de 2012)

Términos adicionales



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

Parágrafo, Art. 14, Ley 1755/15

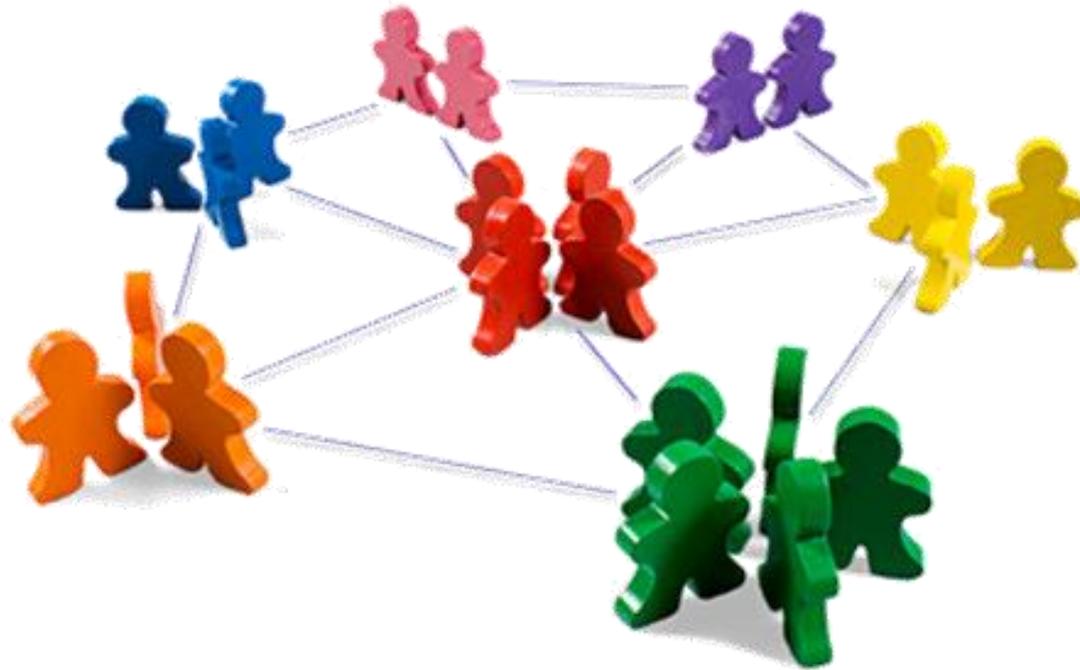
Anónimos



“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

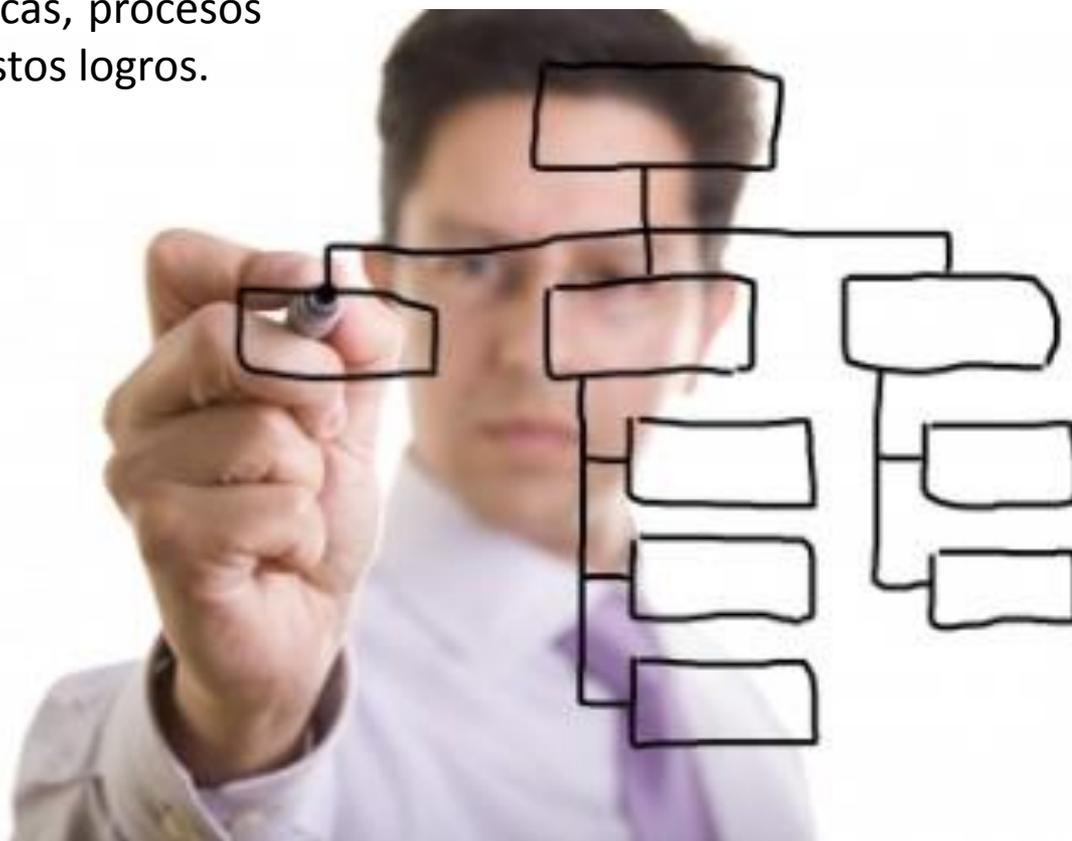
Art. 69, Ley 1437/11

ORGANIZACIÓN INTERNA



Procesos y procedimientos dentro del SIG

Los objetivos de la entidad se cumplen cuando los funcionarios trabajan y se relacionan eficientemente. Si es así, es hora de documentar o actualizar las políticas, procesos y procedimientos que permiten estos logros.



Canales de atención



Presencial
Virtual
Correspondencia
Telefónico



Art. 14, Decreto 019 de 2012

Peticiones Verbales



Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

Artículo 2.2.3.1 Presentación y radicación de peticiones verbales. Decreto 1166/16

Deber de las entidades públicas

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Art. 7, Ley 1437 de 2011



En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (Art. 76, Ley 1474/11).

*Art. 7 Decreto 2232 de 1995

*Art. 234 Ley 1450 de 2011 (PND 2010-2014)

Oficina de PQRSD

Reglamento interno de PQRSD en la entidad

Ley 1755/15

Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán 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.



Carta de Trato Digno



Deber de la entidad pública: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Numeral 5º, art. 7º Ley 1437/11.

Deber de informar a la alta dirección y a la ciudadanía



Deber de informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de las oficinas de PQRSD, lo siguiente:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

La anterior información es pública.

* Art. 54 Ley 190 de 1995, art. 9 Decreto 2232 de 1995, Art. 76 Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015.

RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA



Deberes: Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Prohibiciones: Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Numeral 2º del artículo 34 y numeral 8º artículo 35 de la Ley 734 de 2002

FALTA DISCIPLINARIA



La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

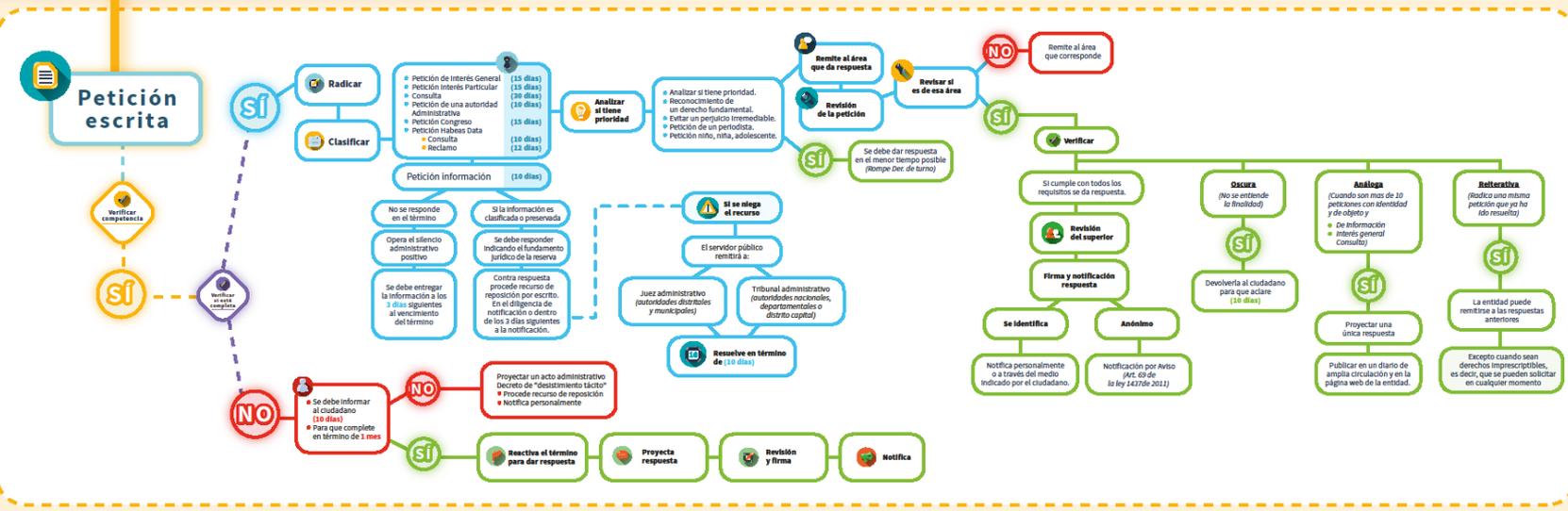
Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015

Tome Nota....

Programa Nacional de Servicio al Ciudadano cuenta con herramientas que facilitan la labor institucional del Servicio al Ciudadano.

- ✓ <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Herramientas-Servicio/Paginas/default.aspx>

FLUJOGRAMA DE PETICIONES





GRACIAS!!!