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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CUALIFICACIÓN EN PQRSD

DNP Departamento Nacional de Planeación
PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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 de los ciudadanos. En términos generales, por tratarse de un proceso, implica las connotaciones de tiempo y espacio requeridos, es decir, contempla personas, tecnologías y recursos en general, para garantizar respuestas efectivas.

Derecho de petición

El derecho de petición es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Puede ejercerse en interés general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal. También, puede tratarse del Derecho de Petición de Informaciones y del Derecho de Formulación de Consultas.

Quienes pueden presentarlo?

Cualquier persona lo puede presentar independientemente de las condiciones de sexo, edad, nacionalidad, estado civil, etc.

Que se busca?

- Prestación de un servicio
- Reconocimiento de un derecho
- Resolver una situación Jurídica
- Presentar quejas, reclamos, denuncias y sugerencias
- Solicitar información
- Examinar y requerir copias de documentos
- Realizar consultas

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 *petitĭo*, 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 una solicitud y, en el ámbito del derecho, al escrito que se presenta ante una autoridad.

Referencias: Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009. Actualizado: 2009. Definición de petición (http://definicion.de/peticion/)

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*).

Referencias: Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definición de consulta (http://definicion.de/consulta/)

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, trámites 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.

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

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….

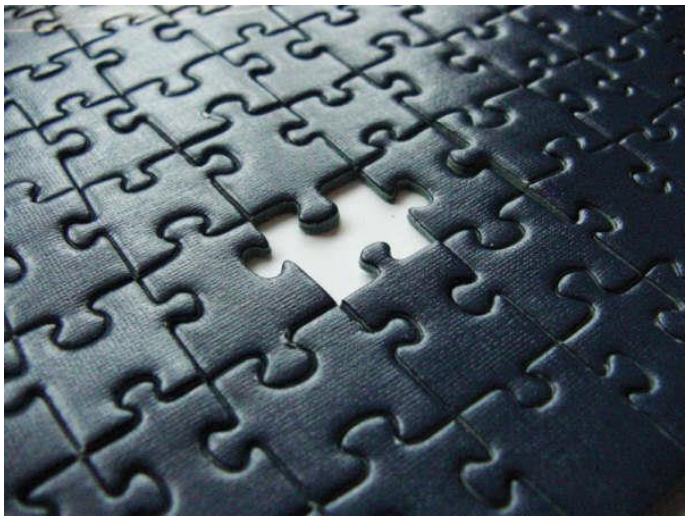
La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

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.

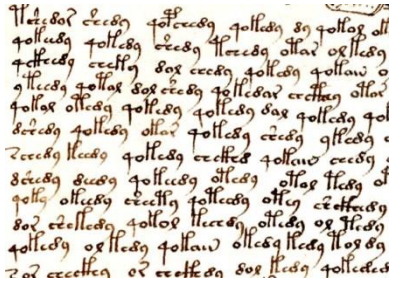
Expresa: El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Art. 17 y 18, Ley 1755/15

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Irrespetuosas: Podrá ser rechazada.

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

Que hacer??

Dar al traslado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes de recibida la petición.

Art. 21, Ley 1755/15

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

Información reservada

Quien resuelve?

Corresponderá al Tribunal Administrativo o Juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos

Art. 26, Ley 1755/15

Como se invoca?

El peticionario podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella. Si este recurso es negado, el funcionario debe enviar la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

Art. 27 Ley 1712/14

Términos de respuesta PQRSD

Generales

Petición -15 días hábiles

(Art 14 - Ley 1755/15)

Especiales

Solicitud de documentos o información - 10 Días hábiles

Consultas - 30 días Hábiles

(Art. 14 - Ley 1755/15)

Petición entre entidades - 10 Días hábiles

(Art. 30 - Ley 1755/15)

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; Art. 16 – Ley 1266 de 2008)

Puntos de atención

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)

DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

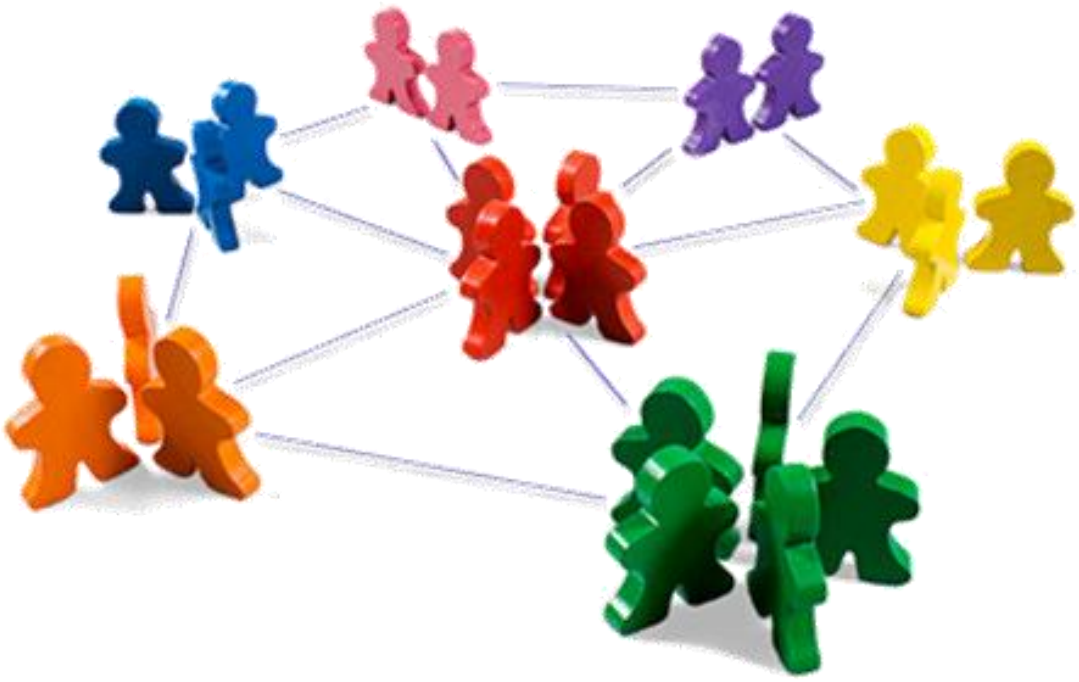
TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Por que hábiles y no calendario?

Porque en los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los días vacantes y feriados, a menos que se exprese lo contrario. Los meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.

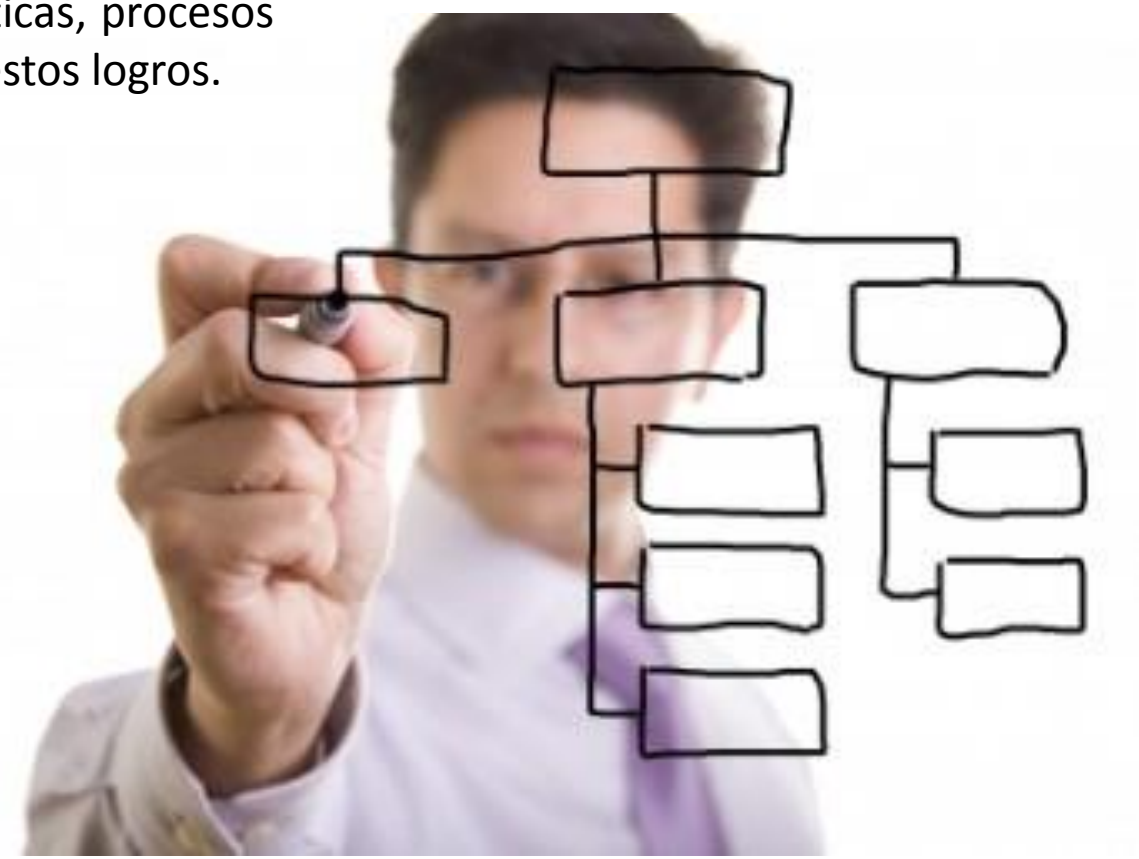
Art. 62, de la ley 4ª de 1913 “Régimen político y municipal”

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.



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 púbica: 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.

Canales de atención

Presencial

Virtual

Correspondencia

Telefónico

Art. 14, Decreto 019 de 2012

DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Derechos de los ciudadanos

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal o escrito), así como a obtener información y orientación. Estas acciones podrán ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Art. 5, Ley 1437 de 2011

Derechos de los ciudadanos

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Art. 5, Ley 1437 de 2011

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

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

Prohibiciones

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.

Art. 9, Ley 1437 de 2011

Prohibiciones

9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

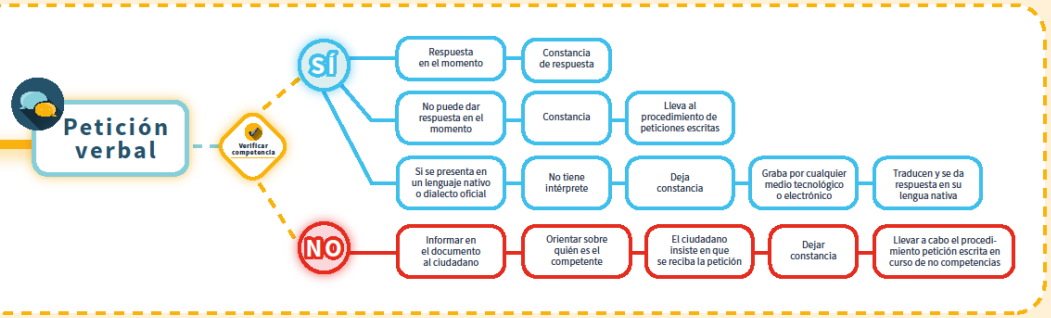
Art. 9, Ley 1437 de 2011

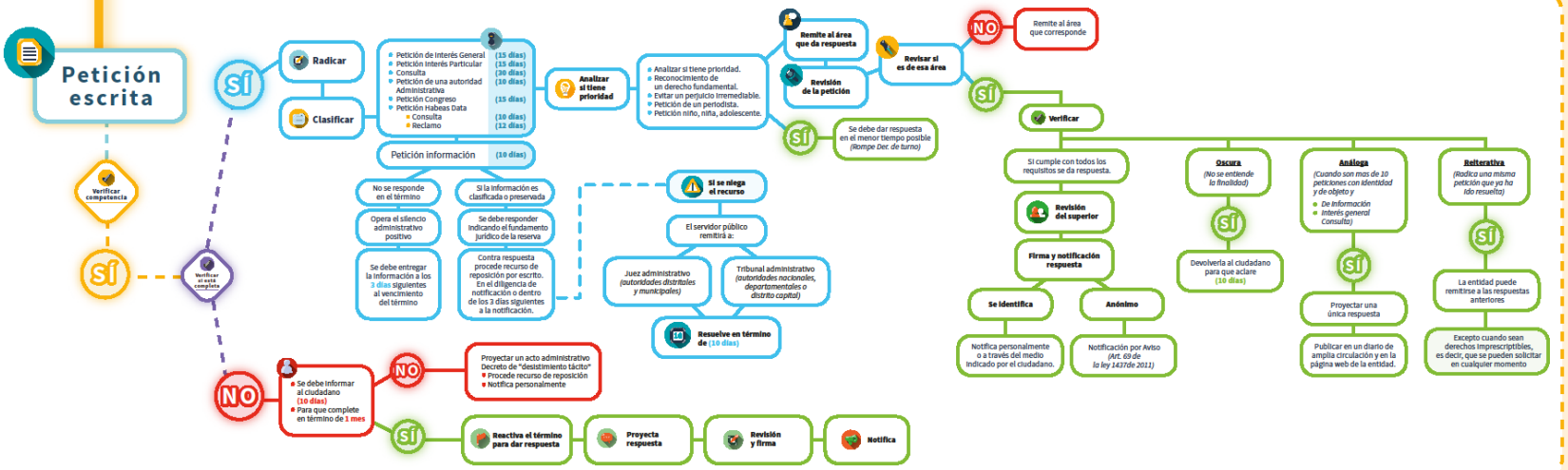
Tome Nota….

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!!!

DNP Departamento Nacional de Planeación

PNSC PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN