



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20225010126221

Fecha: 28/03/2022 08:45:55 a.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Solicitud de información acerca de las PQRS

Radicado Interno No. 20229000121902 de fecha 2022/03/14

Respetada Doctor Molano, reciba un cordial saludo por parte de la Función Pública.

En atención a la comunicación de la referencia donde solicita información acerca de las PQRS, de manera atenta desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

PREGUNTA

1. ¿Todos los documentos que ingresan a la entidad se deben clasificar como una P.Q.R.? o, al contrario, ¿existe otros criterios para darles una clasificación distinta? Es decir, se requiere conocer cuál es el criterio que se debe emplear para distinguir en el contenido de un oficio radicado por un ciudadano, si constituye en realidad una P.Q.R. o si se trata o pertenece a un trámite u otro procedimiento administrativo de la entidad.

RESPUESTA:

Se da respuesta a su inquietud, con la definición de derecho de petición y el marco normativo que se despliega a continuación:

El derecho de petición es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sean por motivos de interés general o particular. Igualmente, es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho
- La intervención de una entidad o funcionario
- La resolución de una situación jurídica
- La prestación de un servicio
- Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
- Interponer recursos.

Igualmente las peticiones se clasifican de la siguiente manera:

Peticiones de interés particular en interés general: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, pública o privada, a presentar solicitudes respetuosas, por motivos de interés general o particular con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Petición de documentación - solicitud de copia: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos.

Solicitud de acceso a la información: Es la facultad que tiene toda persona, natural o jurídica de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Petición de consultas: Acción que tiene toda persona natural o jurídica, pública o privada, de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para el mejoramiento de los servicios o la gestión de la Entidad.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica, de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida o el incumplimiento de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad.

Igualmente, la Ley 1437 de 2011¹ en el artículo 7 numeral 4 dispone:

“Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

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.” (Negrilla fuera de texto)

Así mismo, la Ley 1474 de 2011² en el artículo 76 establece:

“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

(...)

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten **quejas y denuncias** de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar”. (Negrilla fuera de texto)

Por su parte, la Ley 1755 de 2015³ en el artículo 13 preceptúa:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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.

¹ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

² Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

³ Ley 1755 de 2015 “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”.

*Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: **el reconocimiento de un derecho**, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, **la prestación de un servicio**, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, **denuncias** y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”*
(Negrilla fuera de texto)

Y la Resolución 1519 de 2020⁴. Anexo 2 Estándares de publicación y divulgación información estipula lo siguiente:

“2.4.3.3 PQRSD.

*Las entidades sujetas de obligación deberán habilitar un formulario de **PQRSD – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de información pública, y Denuncias**, conforme con los siguientes criterios, procurando siempre el acceso autónomo e independiente de cualquier persona, incluidas las personas con discapacidad sensorial e intelectual”* (Negrilla fuera de texto)

De acuerdo con las anteriores disposiciones normativas se tiene entonces que, en virtud del artículo 23 constitucional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. Además, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, y a través de éste se podrá entre otras, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

PREGUNTA

2. ¿Cuál es el criterio para radicar adecuadamente, asignar y dar la respuesta respectiva a quien suscribe el documento en las condiciones respectivas de tiempo, modo y lugar, dependiendo si se trata de una P.Q.R. como tal o pertenece a un trámite?

RESPUESTA:

En primer lugar, se debe identificar qué tipo de petición es, de conformidad a la clasificación de las peticiones señaladas anteriormente (PQRDSF). Lo anterior se logra revisando el tema de la petición: como son solicitar que se preste un servicio, reclamar sobre un servicio recibido, escalar una queja sobre el funcionario o servidor que lo atendió, sugerir mejoras en la calidad del servicio, solicitar el reconocimiento de un derecho, requerir la intervención de una entidad o funcionario, reclamar la resolución de una situación jurídica, solicitar información, documentos o requerir copias de documentos o interponer recursos.

⁴ Resolución 1519 de 2020 “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”

Igualmente, dependiendo del tipo de petición los términos son los siguientes de acuerdo con lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. 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.
2. 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”.

Igualmente, es importante orientar al peticionario, para que la petición, queja y/o reclamo sea completa y clara, mitigando el reproceso sobre la misma solicitud. Para ello se debe indicar la información mínima que debe contener, como:

1. Entidad o persona a quien va dirigida la petición, nombre de la persona que presenta la petición, tipo y número de documento de identidad (cédula, tarjeta de identidad, pasaporte, según corresponda)
2. La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita
3. Los motivos o razones por las cuales realiza la petición
4. Una dirección física o un correo electrónico en donde desea recibir la respuesta. Es clave mencionar que el peticionario también puede radicar su solicitud de manera anónima.

PREGUNTA

3. ¿Cómo se debe tipificar por los canales de recepción y radicación de que dispone la entidad, los documentos provenientes de la comunidad, dependiendo de si se trata de una P.Q.R. o que activan o tienen que ver con el desarrollo de un trámite o de un procedimiento administrativo?

RESPUESTA

La petición se puede presentar por escrito o verbalmente

La petición presentada de manera escrita puede ingresarse a través de diferentes medios. Por ejemplo: por correo electrónico, por la página web de la entidad en el formulario de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), por correo certificado, o directamente en los puntos de atención presencial, por ejemplo, en las Oficinas de Servicio al Ciudadano.

En el caso de una petición verbal, se puede presentar de manera presencial o telefónica. Para ambos casos puede solicitar que quien escuche, registre su petición verbal y le entregue constancia de la radicación.

Se anexa la herramienta de flujograma de PQRSD, para mayor ilustración del proceso.

Esperamos con lo anterior haber dado respuesta satisfactoria a su inquietud. Finalmente, lo invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección: www.funcionpublica.gov.co/eva, donde encontrará las normas anteriormente descritas, o jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, las cuales serán de gran apoyo en su labor.

Cordialmente,



ADRIANA VARGAS TAMAYO
Directora de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Anexo: Flujograma de PQRSD (archivo en Pdf, un folio)

Proyectó: Clara Isabel González Lugo
Revisó: Jady Milena Muñoz Agudelo/ Marcela Espejo Moreno
11502/DPTSC