

BOLETIN No. 004



ACCIONES DE PREVENCIÓN Y MEJORA PQRS – TIEMPOS DE RESPUESTAS Y NORMATIVIDAD.



En este boletín se socializará los diferentes aspectos correspondientes a Las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), como mecanismo de acceso y relación de los ciudadanos con la entidad.

Uno de los procesos más importantes y con los que se debe tener relación cotidianamente en el actuar de funcionarios y contratistas de la entidad en concordancia con los estipulados de la ley y la responsabilidad.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

PQRSD



CONTEXTO

PQRSD, siglas que corresponden a las palabras Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Hace referencia al proceso mediante el cual una entidad hace la gestión interna de las peticiones de los ciudadanos.

En términos generales, implica tiempo, espacios requeridos, es decir integra personas, tecnologías y recursos en general para garantizar un proceso de respuestas efectivas.

MARCO NORMATIVO

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



OBJETO, MODALIDADES Y TERMINOS

En cuanto el objeto y modalidades del Derecho de Petición, se tiene que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, dispone que:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.






Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 1, establece que:

Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

No obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones, a saber:




MODALIDADES Y TERMINOS

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Petición de interés general y/o particular.	<p>Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante una Entidad para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.</p> <p>Petición en interés particular: cuando sé que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.</p>	<p>Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14.
Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	<p>Dentro de los 10 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.
Consulta	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento ³ .	<p>Dentro de los 30 días siguientes a su recepción</p> 	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2

¹ "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

² Sentencias C-818 del 2011 y C-951 de 2014




³ Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez |

Modalidad	Objeto	Término para resolver	Referencia Normativa
Petición entre Autoridades	Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad. Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción. 	Ley 1437 de 2011, artículo 30
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55



GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR



Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011
Denuncia por actos de <u>corrupción interno</u>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad.	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción 	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76



GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR



REGLAS ESPECIALES

De acuerdo a las peticiones allegadas a la entidad, se deberá tener en cuenta algunas reglas especiales, para casos muy específicos, de acuerdo a la siguiente normatividad

- **Información pública clasificada** (artículo 6 de la Ley 1712 de 2014)
- **Información pública reservada**
- **Informaciones y documentos reservados** (artículo 24 de la Ley 1437 de 2011)
- **Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas** (*artículo [24](#) de la Ley 1437 de 2011*).
- **Información exceptuada por daño a los intereses públicos** (artículo 19 de la Ley 1712 de 2014)
- **Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva** (artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).
- **Insistencia del solicitante en caso de reserva** (artículo 26 de la Ley 1437 de 2011)

REGLAS ESPECIALES

- Recursos del solicitante solicitud de información pública (artículo 27 de la Ley 1712 de 2014)
- Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado
- Comunicación de respuestas
- Protección de Datos Ley 1581 de 2012
- Tratamiento de Datos Personales.
- Derecho al Habeas Data. Ley 1581 del 2012

Nota: Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales tienen reglas especiales, se deben considerar los siguientes términos para dar respuesta:

MODALIDAD	REFERENCIA NORMATIVA	TÉRMINO
Consultas	Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral I	10 días prorrogables por 5 días
Reclamos	Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral II	15 días prorrogables por 8 días

DECRETO 491 DE MARZO 28 DE 2020, ARTÍCULO 5

Ampliación de los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso (al momento de expedición del decreto) o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria.

Así, para facilitar la atención de las PQRSD se presentan los términos legales de forma comparativa, así.

Modalidad	Ley 1437 del 18/01/2011 (CPACA) * Término (días)	Decreto 491 del 28/03/2020
Consulta	30	35
Derecho de Petición	15	30
Petición	15	30
Peticiones entre Autoridades	10	N.A.
Solicitud de Documentos	10	20
Solicitud de Información Pública	10	20
Sugerencia	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Denuncia	15	30

*Título II –Derecho de Petición- sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

DEBEMOS ESTAR ATENTOS A LOS DIFERENTES CANALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Canal
Presencial



Canal
Telefónico



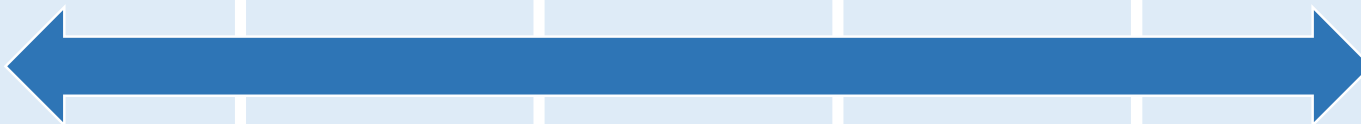
Correo
Electrónico



Página
Web



Ventanilla
Única



GRACIAS



GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR

