

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1



MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO: PQRSDF

1

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO.....	4
I. MARCO NORMATIVO.....	5
I.I MARCO CONSTITUCIONAL.....	5
I.II MARCO LEGAL.....	6
II. CLASES DE PQRSDF.....	10
II.I PETICIONES.....	10
Peticiones de carácter General.....	10
Peticiones entre autoridades	10
Petición Oscura.....	10
Peticiones análogas.....	10
Peticiones incompletas.....	10
Petición de Formulación de Consultas.....	11
Petición de información y de Documentos (Copias).....	11
II.III DENUNCIAS.....	12
Presentación de denuncias.....	12
II.IV QUEJAS.....	12
II.V RECLAMOS.....	12
II.VI SUGERENCIAS.....	12
II.VII FELICITACIONES.....	12
III. TÉRMINOS DE LAS PQRSDF.....	13

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

Tiempo de respuesta PQRSDF.....	13
Inobservancia de los Términos para Resolver	14
Falta de competencia	14
No respuesta en término.....	14
Atención prioritaria.....	14
Desistimiento tácito.....	14
Desistimiento expreso	14

IV. CANALES PARA PRESENTAR PQRSDF..... 15

Canal presencial.....	15
Canal escrito	15
Canal Telefónico.....	16
Canal Virtual.....	16
Canal Electrónico.....	16

V. COMPETENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSDF..... 16

Término para resolver	16
Desistimiento de las Quejas o Reclamos.....	16
Desatención de las PQRSDF.....	17

VI. DISPOSICIONES FINALES..... 18

Motivación de las Decisiones Negativas.....	18
Sanciones.....	18
Trámite final de las respuestas.....	18
Control y seguimiento al trámite.....	18
Aspectos no previstos.....	19
Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	19

VII. FORMATO ÚNICO PARA RECEPCIÓN DE PQRSDF..... 21

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

 	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Constitución de 1991, artículo 23, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, disponiendo igualmente en su artículo 74, que toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

El derecho de petición se consagra como un derecho fundamental del que puede hacer uso cualquier persona sin distinción de sexo, edad, nacionalidad y estado civil, y se concreta elevando solicitudes a las entidades públicas en busca de una oportuna y eficaz respuesta.

Mediante el derecho de petición 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.

En concordancia con lo anterior y con los requerimientos legales exigidos a las Instituciones en el sentido de implementar estrategias, mecanismos y herramientas que permitan una adecuada administración de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), la Gobernación de Cundinamarca, expide el **MANUAL DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**, en lo atinente a la recepción, trámite y seguimiento, junto con la tipificación, definición de tiempos de respuesta y las implicaciones que se derivan por la falta de cumplimiento.

OBJETIVO

Establecer un marco conceptual a través del cual se unifiquen criterios, se fijen lineamientos legales y procedimentales que conlleven la pronta solución a PQRSDF que se presenten ante la Corporación Social de Cundinamarca, propendiendo por una óptima gestión, a fin de que la respuesta sea adecuada y dentro de los plazos establecidos por la ley.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

I. MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN

El presente manual se encuentra fundado en la normatividad colombiana vigente, y se realiza a continuación un marco jurídico para efecto de la aplicación y recepción del respectivo trámite de PQRSDF.

II MARCO CONSTITUCIONAL

Artículo 2. *Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 6. *Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.”*

Artículo 23. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)*

Artículo 74. *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)*

Artículo 209. *La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones. (...)*

Artículo 270. *La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.*

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

I.II MARCO LEGAL

Ley 1755 del 30 de junio 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”

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. 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.

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 y de información 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.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

PARÁGRAFO. 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.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. 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. (...)

Artículo 16. 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 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.

PARÁGRAFO 1o. 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.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

DECRETO <LEY> 19 DE 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”, Expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública.”

Artículo 4. Celeridad en las actuaciones administrativas. Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea

7

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

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

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.”

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales".

Artículo 23.- Las peticiones a que se refieren los artículos anteriores podrán presentarse y tramitarse directamente por los particulares o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado. Si la solicitud de copia o fotocopia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, se tramitará preferencialmente.

Artículo 25: Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente Ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.

Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".

Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

II. CLASES DE PQRSDF

II.1 PETICIONES

Carácter General: Es la solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad; en otras palabras, es el pronunciamiento de los asociados frente a las autoridades en procura de obtener respuesta a sus necesidades comunes y se fundamenta en la necesidad de protección del bien común y el interés general.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición en interés general o particular debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Petición oscura: Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en éste caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Peticiones análogas: Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Petición incompleta: Se deben tener en cuenta dos momentos:

1. En el recibo de la petición: el funcionario informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.
2. Cuando está radicada: El funcionario requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete su Petición en el

10

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

 	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

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.

El tiempo para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos faltantes.

Petición de Formulación de Consultas: La Corporación Social de Cundinamarca atenderá y resolverá los derechos de petición que consulten aspectos relacionados con las materias a su cargo.

Solicitud para que la Entidad mediante concepto, exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad. Éste Derecho de petición de formulación de consultas, deberá resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

Petición de Información y de Documentos (Copias): Las peticiones de información, son solicitudes de documentos no reservados que se realizan a la entidad, ya sea por interés personal o para ejercer control o vigilancia. Obedece al derecho que tiene toda persona de acceder y obtener la información relacionada con los trámites y servicios de la Corporación Social de Cundinamarca

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.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

II.III DENUNCIAS

Toda persona que tenga conocimiento de un hecho irregular o que presuntamente constituya falta disciplinaria o delito, podrá interponer denuncias contra aquellos servidores públicos de la Gobernación que se presume, hayan incurrido en conductas de incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones.

Presentación de la Denuncia: El correo institucional dispuesto para administrar las denuncias de corrupción es: pqrsdfcsc@cundinamarca.gov.co, adicionalmente pueden presentarlas de manera escrita, presencial, telefónica virtual.

II.IV QUEJAS: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.V RECLAMOS: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.VI SUGERENCIAS: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

II.VII FELICITACIONES: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la CSC-

Término de respuesta: No tiene término de respuesta, pero por cortesía, se debe responder como mínimo en los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

III. TÉRMINOS DE LAS PQRSDF

Tiempo de respuesta a PQRSDF:

CLASE	TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles) siguientes a su radicado
Petición	Carácter General	15
	Peticiones entre autoridades	10
	Petición oscura	10
	Peticiones análogas	10
	Petición Incompleta	10
	Petición de Formulación de consultas	30
	Información y Documentos	10
Quejas		15
Reclamos		15
Sugerencias		15
Denuncias (Actos de corrupción)		15
Felicitaciones		15

De acuerdo a lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar la petición dentro de los términos señalados (***No respuesta en término***), la autoridad deberá informar de 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.

En el evento que no se dé cumplimiento a los términos establecidos, el respectivo jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición y dé respuesta en forma inmediata a dicha solicitud.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

Inobservancia de los Términos para Resolver: De conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1474 de 2011 y art. 31 de la Ley 1755 de 2015, la omisión al deber de dar respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, solicitudes, quejas o reclamos presentados ante la Corporación Social de Cundinamarca, es causal de responsabilidad disciplinaria y dará lugar a las acciones respectivas.

Falta de Competencia: Si la dependencia a la cual es remitida la petición considera que es otra Dependencia, Dirección y Oficina de la Corporación la competente para dar respuesta, la remitirá en forma inmediata a dicha dependencia, sin que se amplíe o prorrogue el término de respuesta; quedando responsable de la respuesta la dependencia competente asignada.

Si por el contrario del estudio se concluye que la Corporación Social de Cundinamarca no es la entidad competente para decidir, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, tal y como lo establece Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

No respuesta en término: Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Atención prioritaria: Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

Desistimiento tácito: Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.

Desistimiento expreso: Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

14

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

 	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDf	VERSIÓN: 1

IV. CANALES PARA PRESENTAR PQRSDf

La Corporación Social de Cundinamarca a través de este manual y el procedimiento establecido, reglamenta la manera de atender las PQRSDf para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Canales de presentación de PQRSDf: La formulación de las mismas, se surte de manera verbal o escrita e ingresa a la Corporación a través de los siguientes canales:

- 1. Canal Presencial** La ciudadanía que requiera interponer un PQRSDf ante la Corporación Social de Cundinamarca puede dirigirse a la VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA ubicada en tanto en la sede principal- administrativa (Calle 39 A No. 18-05) como en la Oficina de Prensa y Atención al Cliente – Sede Gobernación de Cundinamarca (Torre Beneficencia Plazoleta de la Paz). En cualquiera de estas dos sedes el ciudadano podrá diligenciar el “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf” o radicar su oficio.
- 2. Canal Escrito**, Una petición por escrito puede ingresar por:
 - Mediante oficio radicado en la ventanilla de correspondencia. Para tal fin, el usuario deberá aportar original y copia del escrito, de esta manera en la copia se colocará el número de radicado correspondiente a su solicitud.
 - Diligenciamiento del “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf”
 - Mediante el registro en los buzones de sugerencias, para el cual se generará el correspondiente radicado y se le informará al usuario por medio de algunos de los datos que dejó en el oficio.
 - Por medio de petición verbal, que será registrada en el “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDf”. Aplica para los diferentes canales de atención: presencial, virtual y telefónico.

15

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDf	VERSIÓN: 1

3. **Canal Telefónico** La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica (3390150), donde formalmente se atenderán, se diligenciará el Formato único de recepción de PQRSDf y se radicará en el sistema de gestión Documental de la entidad, informándose al peticionario el número del radicado para facilitar su seguimiento. Acto seguido, se adelantará el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza.
4. **Canal Virtual:** el ciudadano puede ingresar a la página Web de la Corporación Social de Cundinamarca (www.csc.gov.co) a través del link Servicios al Ciudadano, y luego al link Quejas y Reclamos (<http://csc.gov.co/contactenos1/>) donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.
5. **Canal electrónico:** El ciudadano puede presentar su PQRSDf a través del correo institucional habilitado: pqrdfcsc@cundinamarca.gov.co. Mediante el cual se hará el respectivo ingreso al aplicativo para su registro, seguimiento y control.

V. COMPETENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSDf

La Subgerencia Administrativa y Financiera y la Oficina de Prensa y Atención al Cliente, serán las dependencias autorizadas para recibir, radicar y tramitar ante las dependencias competentes, las PQRSDf que se presenten por los ciudadanos o por las diferentes organizaciones comunitarias. Los funcionarios a cargo de la correspondencia procederán a su radicación en el Sistema de Gestión Documental.

Término para Resolver: Los PQRSDf serán responsabilidad de cada Dependencia, Oficina o Dirección, según su competencia, quienes las resolverán y contestarán por la dependencia o funcionario competente. Si el PQRSDf da lugar a investigación disciplinaria, el funcionario que por competencia este conociendo dará traslado a la Subgerencia Administrativa y Financiera para que se adelante el trámite pertinente.

Desistimiento de las Quejas o Reclamos: Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja o reclamo, si efectuado el requerimiento de aportar los documentos o

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

informaciones que hacen falta para dar eficaz trámite a su petición, no da respuesta en el término de un mes contado a partir de la fecha del envío de la solicitud.

Acto seguido se archivará la PQRSDF sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o Dependencia de la Gobernación que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público, en tal caso expedirá resolución motivada.

Desatención de las PQRSDF: La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas dará lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDf	VERSIÓN: 1

VI. DISPOSICIONES FINALES

Motivación de las Decisiones Negativas: La decisión negativa en respuesta a un derecho de petición de información o de formulación de consultas sobre determinados documentos o sobre la expedición de copia o fotocopia de los mismos, será siempre motivada y notificada al interesado y al Ministerio Público, indicando el carácter reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes.

Sanciones: El incumplimiento de las obligaciones, deberes y funciones que se originan en esta reglamentación conllevan la aplicación de las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

Trámite final de las respuestas: Una vez proyectada la respuesta, ésta deberá ser enviada al director de la dependencia para su revisión y visto bueno. Adicionalmente, cada responsable de la contestación de una PQRSDf podrá solicitar la revisión jurídica de la respuesta para asegurar el cumplimiento de los términos de ley, en caso de ser necesario (Revisar la respuesta proyectada y validarla con visto bueno, cuando aplique).

Control y seguimiento al trámite: La vigilancia y seguimiento de las solicitudes provenientes de los entes de control y entidades gubernamentales se realizará desde la Oficina de Control Interno. Adicionalmente ésta Oficina, realizará un informe semestral para verificar la efectividad de las acciones de tratamiento de PQRSDf y el estado de las mismas. La Oficina de Control Interno, según sea el caso deberá solicitar a las diferentes dependencias, Oficinas o Direcciones; acciones de mejora o correctivas de conformidad con su gestión para la contestación oportuna de las PQRSDf de la entidad.

La Subgerencia Administrativa y Financiera realizará un reporte semanal del estado de las PQRSDf (abiertas, atendidas pendiente de cierre, cerradas) interpuestas por los ciudadanos, para ello: a través del Sistema de Gestión Documental, realizará seguimiento preventivo de las peticiones, soportado en alertas que se enviarán al funcionario encargado de proyectar la respuesta.

La Oficina de Prensa y Atención al Cliente, Ciudadano, generará mensualmente un (1) Informe de seguimiento de la oportunidad de respuesta a PQRSDf de la Corporación Social de Cundinamarca. En caso de identificar PQRSDf con respuesta fuera de los términos de ley, durante el periodo analizado; enviará solicitud a la Oficina de Control

18

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDf	VERSIÓN: 1

Interno para que ésta última le solicite a las dependencias responsables de las contestación fuera de termino de las PQRSDf, acciones de mejora o correctivas según sea el caso y la reincidencia, en donde se indiquen puntualmente las razones por las cuales ocurrió dicho evento para su revisión y futura prevención. Ésta respuesta tendrá que presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido. En caso de no recibir una respuesta apropiada, el asunto será puesto en consideración de la Subgerencia Administrativa y Financiera para que continúe con el trámite respectivo referente a su competencia, y analice la pertinencia de iniciar procesos disciplinarios.

Aspectos no previstos: Para los aspectos no previstos en este Manual se acudirá a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y las normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

Atención de Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Para dar cumplimiento a la normativa mencionada, a continuación se establece el procedimiento para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua:

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa. 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 Versión 5.
2. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe radicarse a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la

19

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

petición.

4. 4. La Dirección asignada deberá solicitar apoyo ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. 5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
6. 6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
7. 7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al petionario.

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

		FORMATO ÚNICO DE RECEPCIÓN DE: PETICIONES, QUEJAS , RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	
QUEJA ☐ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN ☐ PETICIÓN ☐			
INFORMACIÓN DEL CIUDADANO			
Fecha:			
Nombres y Apellidos			
Número documento de identificación			
Por cuál medio de contacto desea recibir respuesta:			
☐ Escrito		Dirección de correspondencia:	
☐ Correo Electrónico		Correo electrónico:	
☐ Telefónico		Teléfono Fijo o móvil:	
Marque con una X si pertenece a alguno de los siguientes grupos poblacionales:			
Discapacidad	☐	Menor de Edad	☐
Adulto Mayor	☐	Desplazado	☐
Veterano Fuerza Pública	☐	Mujer Gestante	☐
DESCRIPCIÓN (Resuma brevemente el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta)			

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL

 	OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: CSC-MN-02
	MANUAL DE DERECHOS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF	VERSIÓN: 1

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
ANA ISABEL FORERO V	DEYANIRA DUARTE	DARLIN LENIS ESPITIA
JEFE OFICINA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	ASESORA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL