



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

CUALIFICACIÓN EN ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (PQRSD)

Armando Gómez

Grupo de Modernización del Estado

Junio, 2020



Contenido

1. PQRSD
2. Derecho de Petición
3. Gestión interna de las PQRSD
4. Que hacer en caso de...
5. ¿Por qué debo hacerlo?



1. Atención de requerimientos

Que son las PQRSD?

Son siglas que corresponden a las palabras:

Peticiones,
Quejas,
Reclamos,
Sugerencias y
Denuncias



Contexto institucional:

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.



¿Jugamos un juego?







 **RETIRARSE**



Generalmente el derecho de petición:

A: Se entiende como toda acción ciudadana ante la administración pública.

B: Es el medio que tienen los ciudadanos para exigir otros derechos.

C: Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades y obtener de ellos una pronta solución ante lo solicitado.

D: Todas las anteriores



 **RETIRARSE**



 **50:50**

Generalmente el derecho de petición:

A: Se entiende como toda acción ciudadana ante la administración pública.

B: Es el medio que tienen los ciudadanos para exigir otros derechos.

C: Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades y obtener de ellos una pronta solución ante lo solicitado.

Todas las anteriores



 **RETIRARSE**



 **50:50**

Si la petición es inteligible, usted:

A: Solicita aclaración

B: La archiva

C: Le pregunta al jefe que hacer con ella

D: Ninguna de las anteriores



 **RETIRARSE**



Si la petición es inteligible, usted:

A: Solicita aclaración

B: La archiva

C: Le pregunta al jefe que hacer con ella

Ninguna de las anteriores



 **RETIRARSE**



 **50:50**

La petición se encuentra reconocida como un derecho desde:

A: La Constitución de 1863
(Estados Unidos de Colombia)

B: La Constitución Política de 1991

C: La Constitución Federal de 1858
(Confederación Granadina)

D: La Constitución Política de 1886



 **RETIRARSE**



 **50:50**

La petición se encuentra reconocida como un derecho desde:

A: La Constitución de 1863
(Estados Unidos de Colombia)

B: La constitución Política de 1991

**La Constitución federal de 1858
(Confederación Granadina)**

D: La Constitución Política de 1886



 **RETIRARSE**



 **50:50**

Si una PQRSD ingresa el día viernes a las 6:00 p.m., los términos empiezan a correr a partir de:

A: El mismo día que se radica

B: Lo que establezca el reglamento interno de PQRSD siempre y cuando no superen los términos de ley

C: El día lunes siguiente

D: B y C son correctas.



 **RETIRARSE**



-  
-  
-  **50:50**

Si una PQRSD ingresa el día viernes a las 6:00 p.m., los términos empiezan a correr a partir de:

A: El mismo día que se radica

B: Lo que establezca el reglamento interno de PQRSD siempre y cuando no afecten los términos de ley

C: El día lunes siguiente

B y C son correctas



 **RETIRARSE**



-  
-  
-  **50:50**

Si un ciudadano radica una PQRSD cuyo contenido se caracteriza por usar un lenguaje zafio, jifero y soez, usted puede:

A: Resolverla

B: Reasignarla

C: Rechazarla

D: Archivarla



 **RETIRARSE**



-  
-  
-  **50:50**

Si un ciudadano radica una PQRSD cuyo contenido se caracteriza por usar un lenguaje zafio, jifero y soez, usted puede:

A: Resolverla

B: Reasignarla

Rechazarla

D: Archivarla

 **RETIRARSE**



De los siguientes, a que no tiene derecho el ciudadano:

A: A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal o escrito)

B: A obtener cualquier información que repose en los registros y archivos de la entidad

C: A formular alegaciones en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés

D: Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los particulares que cumplan funciones administrativas



RETIRARSE



Three circular icons arranged vertically, each with a yellow circle to its left:

- Top icon: Three stylized human figures.
- Middle icon: A telephone handset.
- Bottom icon: The text '50:50'.

De los siguientes, a que no tiene derecho el ciudadano:

A: A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal o escrito)

A obtener cualquier información que repose en los registros y archivos de la entidad

C: A formular alegaciones en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés

D: Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los particulares que cumplan funciones administrativas.

2. Derecho de petición

Como acción ciudadana



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
- Obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal
- Solicitar información.
- Formular consultas.

*Art, 23 Constitución Política



2. Qué se busca y quiénes pueden presentarlo?

- 1 Prestación de un servicio.
- 2 Reconocimiento de un derecho.
- 3 Resolver una situación Jurídica.
- 4 Intervención en un asunto particular de una autoridad, entidad o funcionario.
- 5 Presentar quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
- 6 Solicitar información.
- 7 Examinar y requerir copias de documentos.
- 8 Elevar consultas.
- 9 Interponer recursos.



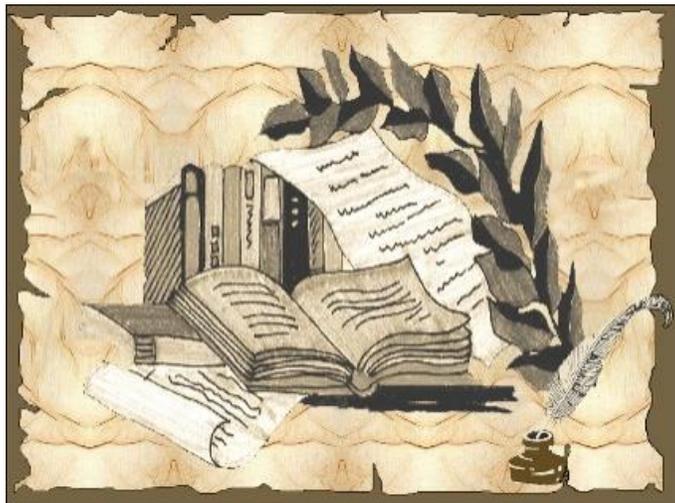
Cualquier persona lo puede presentar independientemente de las condiciones de sexo, edad, nacionalidad, estado civil, etc.

*Art. 23 Constitución Política



2. Historia

Derecho de Petición



- Artículo 56 de la **Constitución federal de 1858 (Confederación Granadina)**. Consagra: *“El derecho de obtener pronta resolución en las peticiones que por escrito dirijan a las corporaciones, autoridades o funcionarios públicos, sobre cualquier asunto de interés general o particular”*.
- Artículo 15 de la **Constitución de 1863 (Estados Unidos de Colombia)**. Se reprodujo en los mismos términos en el catálogo de derechos individuales.
- Artículo 45 de la **Constitución Política de 1886** dispuso que *“Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, ya sea por motivos de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.”* Esta disposición fue objeto de desarrollo legal por virtud del artículo 334 de la Ley 4ª de 1913, del Decreto 2733 de 1959, el Decreto 01 de 1984 y la Ley 57 de 1985.

*Constitución Federal de 1858, Constitución de 1863, Constitución de 1886.



2. Sustento Normativo



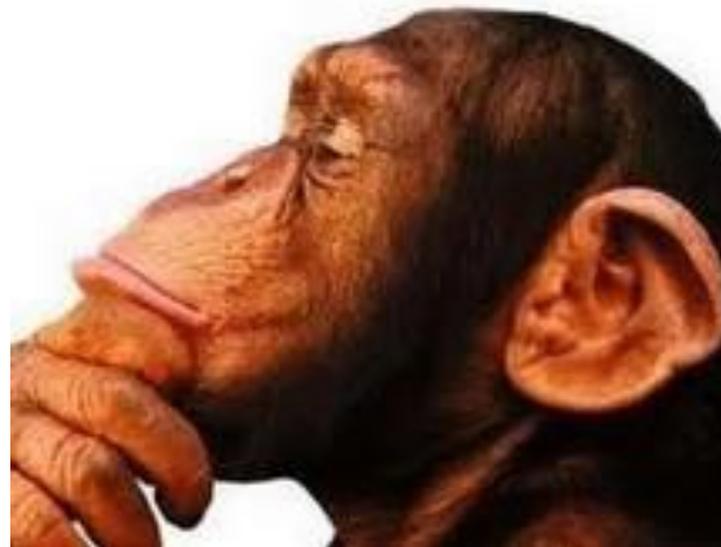
- Constitución Política de 1991- art. 23.
- Ley 1437/11 CPACA - art. 5º Núm. 1º, art. 7º, 8 y 9.
- Ley 1755/15 - Arts. 13 a 33 (Derecho de Petición).
- Decreto 1166/16 (Petición Verbal).

3. En la gestión interna de las PQRSD...

¿Cuál es cuál?

Será.....

- ¿Una solicitud de información?
- ¿El reconocimiento de un derecho?
- ¿Una consulta?
- ¿Una queja?
- ¿Un reclamo?
- ¿Una denuncia??
- Etc., etc., etc.....



3. Definición/Concepto



*Petición:

Es la acción de pedir (solicitar o demandar a alguien que haga algo).



*Consulta:

Se refiere a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo o guía.



***Solicitud de información:**
Petición para tener acceso a información pública.

**Referencias:* Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2009. Actualizado: 2009. Definición de petición (<http://definicion.de/peticion/>) *Referencias:* Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definición de consulta (<http://definicion.de/consulta/>)

3. Definición/Concepto



Queja:

Manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción, respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública.



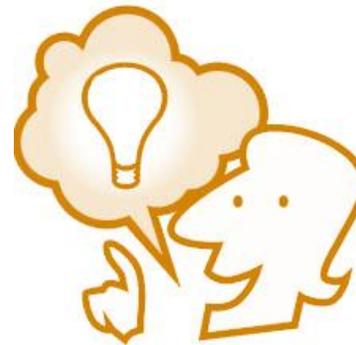
Reclamo:

Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.



Denuncia:

Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente ilegal, con el fin de que sea adelantada la respectiva investigación.



Sugerencia:

Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión, etc., para mejorarlo.

3. Qué hacer en caso de...

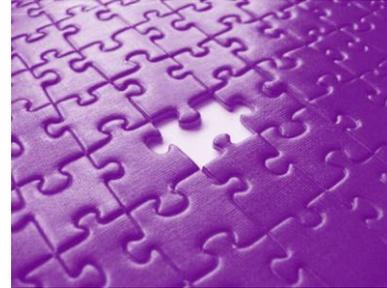
- Peticiones verbales
- Peticiones incompletas
- Desistimiento tácito y expreso
- Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas
- Falta de competencia
- Términos adicionales
- Información reservada
- Anónimos



4. Que hacer en caso de...



Peticiones verbales:
Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban.*



Peticiones incompletas:
Se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días para que complete la petición en el término máximo de un (1) mes.**



Irrespetuosas:
Podrá ser rechazada.

Oscura:
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. ***



Desistimiento tácito:
Se podrá decretar el desistimiento y el archivo mediante acto administrativo motivado.

Desistimiento expreso:
El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones.***

*Artículo 2.2.3.1 Presentación y radicación de peticiones verbales. Decreto 1166/16;
Art. 17, Ley 1755/15; *Art. 17 y 18, Ley 1755/15; ****Art. 19, Ley 1755/15
*núm. 2,4 anexo 1, Decreto 3574 de 2015

4. Que hacer en caso de...



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



Términos adicionales:
Se debe informar al solicitante el hecho antes del vencimiento, explicando los motivos de la demora e informando el plazo en que se dará respuesta.
Nota: Este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. **



Información reservada:
Lo resuelve el Tribunal Administrativo o el Juez administrativo. ***
Negado el recurso de reposición, el funcionario debe enviar la documentación al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días. ****



Anónimos:
Se publicará respuesta en la página web y en lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.*****

*Art. 21, Ley 1755/15; **Parágrafo, Art. 14, Ley 1755/15; ***Art. 26, Ley 1755/15; ****Art. 27 Ley 1712/14; *****Art. 69, Ley 1437/11

4. Tiempos de respuesta

Generales

Petición -15 días hábiles

(Art 14 - Ley 1755/15)

En 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)

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 Hábiles (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)



4. ¿Se cuentan los días hábiles o calendario?

Hábiles

Ya que en los plazos de días señalados 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"



4. Respuestas claras

No se trata de acabar con el lenguaje técnico o jurídico. Se trata de comunicar de una forma que el ciudadano pueda entender lo que se le comunica y pueda encontrar lo que busca.



Tips:

- Póngase en los zapatos del lector (caracterización).
- Ubique al inicio el mensaje principal (estructura).
- Evite el uso de términos especializados o complejos (contenido).
- Realice una propuesta de documento mas sencillo y válidelo (revisión).

Estrategia Lenguaje Claro-PNSC-DNP



5. Porque hay consecuencias

Recuerde

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. *



Responsabilidad disciplinaria

Deberes de todo servidor público: Cumplir con 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, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. ***

*Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015; ** Numeral 3º del artículo 38 y numeral 8º del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, Artículo 9º de la ley 1437 de 2009

Gracias!!!



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación