

Departamento Nacional de Planeación

www.dnp.gov.co

CUALIFICACIÓN **EN PQRSD**

Armando Gómez Páez Consultor PNSC



@DNP_Colombia

Noviembre 2018



Derecho de petición

Como acción ciudadana



Esla 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:

- 1. Interés general o particular
- 2. Obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal
- 3. Solicitar información.
- 4. Formular consultas.



Que se busca y quienes pueden presentarlo?



- Prestación de un servicio.
- Reconocimiento de un derecho.
- Resolver una situación Jurídica.
- 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.
- 10. Etc.



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

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.



Sustento Normativo

- Constitución Política de 1991- Art. 23
- Ley 1437/11 CPACA Art. 5° Num. 1°, art. 7°, 8 y 9.
- Ley 1755/15 Arts. 13 a 33 Derecho de Petición.
- Decreto 1166/16 Peticiones Verbales.



Contexto Institucional

Que son las 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.



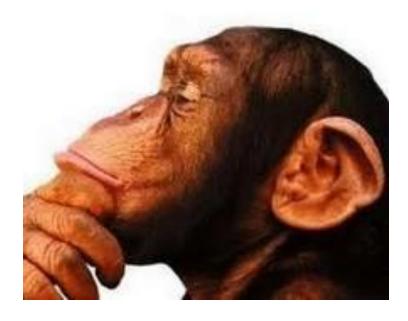


En la gestión interna de las PQRSD...

¿Cómo lo identifico?

Será.....

- una solicitud de información?
- el reconocimiento de un derecho?
- una consulta?
- una queja?
- un reclamo?
- una denuncia??
- Etc., etc., etc.....



Definición/Concepto





Petición: Del latín petitio, 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.



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.



Solicitud de información: Petición para tener acceso a la información pública de las entidades del Estado.

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/)



Definición/Concepto





Queja: Manifestación verbal o escrita 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 la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.



Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal.



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

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/)



¿Que debe contener una 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 y de la dirección donde recibirá correspondencia.
- 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.



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.

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

Art. 16, Ley 1755/15.



Tratándose de PQRSD, que debo 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





Que hacer en caso de....



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



Peticiones incompletas: se debe requerir 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.**



Desistimiento Tácito: Vencidos los términos, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la misma, mediante acto administrativo motivado.

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



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. Igualmente se resuelven en el link de "Preguntas frecuentes" de la página web de la entidad*. ****

*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



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: Cuando no fuere posible resolver la petición, se debe informar al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. **



Información reservada: Corresponderá al Tribunal Administrativo o Juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos. ***

Cuando se niegue 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: Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad (notificación por aviso).

*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



Tiempos de respuesta

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 5° /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)





Se cuentan los días hábiles o calendario?

Se cuentan los días 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.



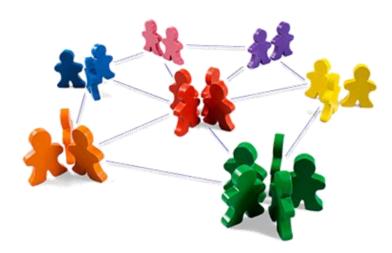
Art. 62, de la ley 4ª de 1913 "Régimen político y municipal"



¿Y como logro cumplir con los preceptos legales y normativos en temas de servicio?

Organización interna

Porque la entidad debe estar preparada para servir a los ciudadanos. Por ende, debe organizarse y contar con...



Procesos y procedimientos: Que permitan lograr los objetivos de la política de la entidad.

Canales de atención: Contar con canales presenciales, virtuales y telefónicos, para garantizar la atención de los ciudadanos..

Oficina de atención: dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRSD que los ciudadanos formulen.*

Reglamento de PQRSD: para tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver. **

Carta de trato digno: donde se especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. ***

*Art. 7 Decreto 2232 de 1995, Art. 234 Ley 1450 de 2011 (PND 2010-2014); ** Art. 22, Ley 1755 de 2015; ***Numeral 5°, art. 7° Ley 1437/11.



¿Por qué?



Porque 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... " *

*Art. 2° Constitución Política de Colombia



Porque los ciudadanos tienen derechos

- 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbal o escrito), así como a obtener información y orientación.
- 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.



- 6. Recibir atención especial y preferente (PcD, adulto, mayor, menor de edad, mujeres embarazadas,).
- 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,.
- 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Art. 5, Ley 1437 de 2011.



Porque las entidades tienen deberes que cumplir

- **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.
- **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.
- **5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno.



- **6.** Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos.
- **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 documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- **10.** Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



Porque también es deber...



Informar periódicamente al jefe o director de la entidad y a la ciudadanía, 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.



¿Y hay consecuencias por no atender las PQRSD?

Si

Ya que la falta de atención a las peticiones, 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 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.

*Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015; ** Numeral 2° del artículo 34 y numeral 8° artículo 35 de la Ley 734 de 2002, Artículo 9° de la ley 1437 de 2009



Tome nota:



El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano-PNSC cuenta con herramientas que facilitan la labor institucional del Servicio al Ciudadano.

Para acceder a ellas debe ingresar a la página web del DNP <u>www.dnp.gov.co</u> e ingresar al link *Programa Nacional de Servicio al Ciudadano*.



Herramientas para el servicio al ciudadano

Accesibilidad

NTC 6047

Autodiagnóstico espacios físicos

Reglamento único de accesibilidad Guía de servicio y atención incluvente <u>Directorio de</u> soluciones para un servicio accesible e incluyente

Conocimiento del ciudadano

<u>Lineamientos para</u> <u>mediciones de</u> percepción ciudadana Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés

Observatorio ciudadano

Referentes

Documentación de prácticas internacionales en servicio al ciudadano

Documentación de prácticas internacionales en S.C. en postconflicto

<u>Funciones Generales</u> <u>Oficinas de Servicio al</u> <u>Ciudadano</u>

Relacionamiento con el ciudadano

Proyecto tipo para diseño, dotación y operación de un Centro Integrado de Servicio

<u>Ejemplo de Carta</u> <u>de Trato Digno</u> (FONADE) <u>Guía para</u> <u>elaboración de</u> <u>planes de</u> contingencia <u>Guía para</u> implementar una <u>Feria Territorial de</u> Servicio al Ciudadano Guía para Entidades Públicas
Servicio y Atención
Incluyente











El Programa diseñó 27 herramientas para facilitar a las entidades de la Administración Pública el cumplimiento normativo y la mejora de los sistema de servicio al ciudadano (20 mil consultas).





Herramientas para el servicio al ciudadano

Observatorio Jurídico Metodología mejoramiento de Sistemas S.C. ABC de Servicio al Ciudadano

Estándares de Excelencia

Documento Conceptual

Guía de Implementación

Transparencia, acceso a la información y Protección de Datos

Modelo de Política de Protección de Datos Personales Autodiagnóstico de bases de datos

Aplicativo para inventario de información pública, clasificada y reservada

Procesos y Trámites

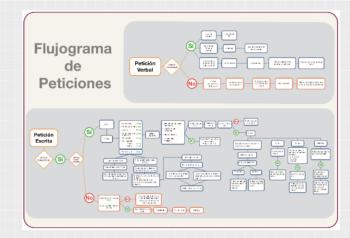
Flujograma de PQRSD

Metodología para Optimización de Procesos y Procedimientos <u>Propuestas de racionalización de trámites de alto impacto</u>

Talento humano Pénsum de Banco de capacitación Curso 10 pasos para Protocolos de Guía de Guía de preguntas avanzado en Virtual de comunicarse servicio al unidades por Lenguaje para cultura del Lenguaje en lenguaje competencias identificación ciudadano Claro servicio al Claro claro de incentivos ciudadano

Para el 2017 se proyecta la realización de tres herramientas adicionales: buenas prácticas, manual de oferta ciudadana e introducción al servicio al ciudadano.









CONTACTO PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - DNP

Armando Antonio Gómez Páez

argomez@dnp.gov.co

(1) 3815000 - Ext. 14076









Departamento Nacional de Planeación

www.dnp.gov.co