



Función Pública

¡TENEMOS UNA NUEVA CITA!

Capacitación:

Gestión oportuna de PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias y/o Felicitaciones.

Mayo

14

9:00 a.m. a
11:00 a.m.

Conéctate por
Teams



Función Pública

Gestión eficiente de PQRSDF

Política de Servicio a las
ciudadanías

mayo 2025

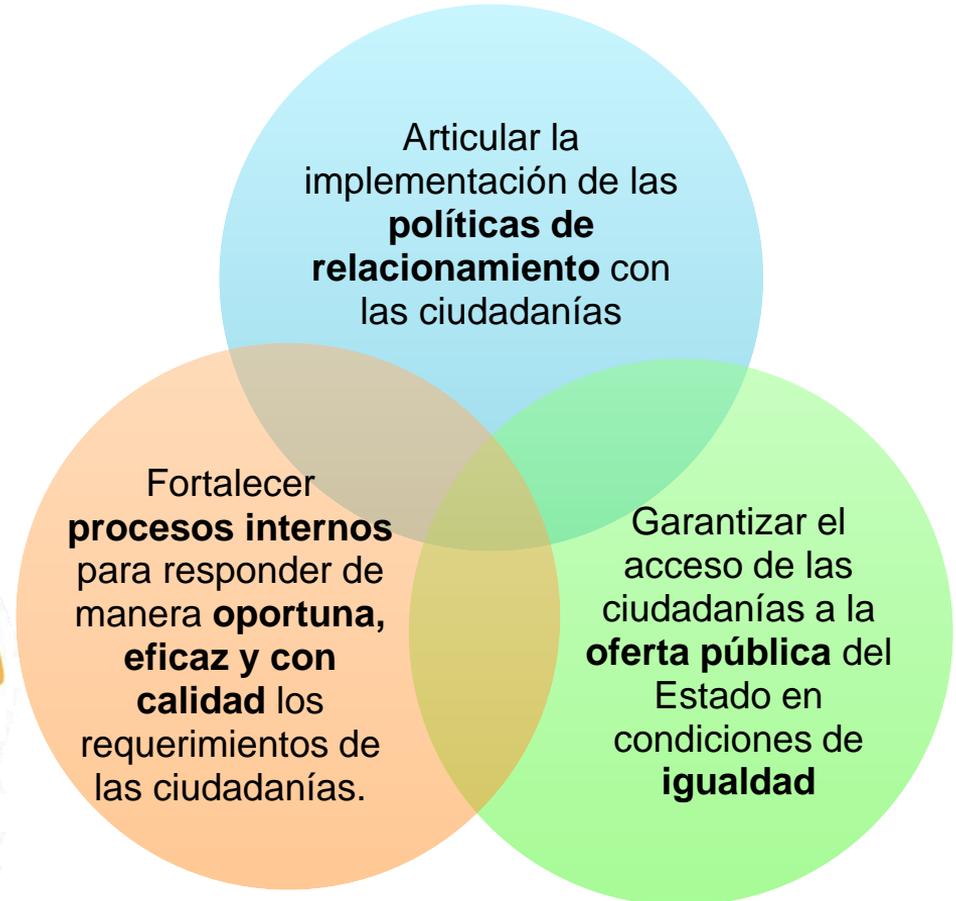
Contenido

- 1 Derecho de petición
- 2 Algunas definiciones. La sigla PQRSDF

- 3 Gestión de las PQRSDF

- 4 Tiempos de respuesta
- 5 Recomendaciones generales

Es una política pública **transversal**, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de las ciudadanías a sus **derechos** en todos los *escenarios de relacionamiento con el Estado*



Escenarios de relacionamiento

- Consulta sitios web
- Hace solicitudes de información
- Hace uso de diferentes medios de consulta



- Realimenta la gestión
- Presenta quejas, denuncias, reclamos

- Accede a bienes y servicios públicos
- Paga impuestos

- Realimenta la gestión
- Presenta quejas, denuncias, reclamos

Lenguaje claro, comprensible e incluyente

1

Derecho de petición

Qué es y cómo puede ejercerse

Marco normativo general

Constitución Política de
1991
Artículo 23

Derecho de rango
fundamental



Ley 1437 de 2011
(CPACA)

(Sustituido por la Ley
Estatutaria 1755 de 2015
Art. 13 a 31)

Parte Primera – Título II.

Es la facultad que todos tenemos para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades (o particulares), con el fin de obtener pronta solución o respuesta.



Corte Constitucional

Derecho a obtener respuesta **oportuna, clara, completa** y de fondo.

Derecho de petición

Toda actuación que inicia una persona ante una entidad, implica el Derecho de Petición. (Interés general o particular)

- Reconocimiento de un derecho
- Intervención de entidad o funcionario
- Resolver una situación Jurídica – prestar un servicio
- Requerir información, consultar, examinar o solicitar copias
- Formular consultas, quejas, denuncias, reclamos, recursos



Gratuito y no requiere de representación (abogado)

Marco normativo especial



Ley 5 de 1992 - Peticiones congresistas y cámaras legislativas

Ley 700 de 2001 (art 4) - Pago de pensiones

Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y acceso a la información pública

Decreto 1166 de 2016 - Peticiones verbales (Modifica Decreto 1069 de 2015)

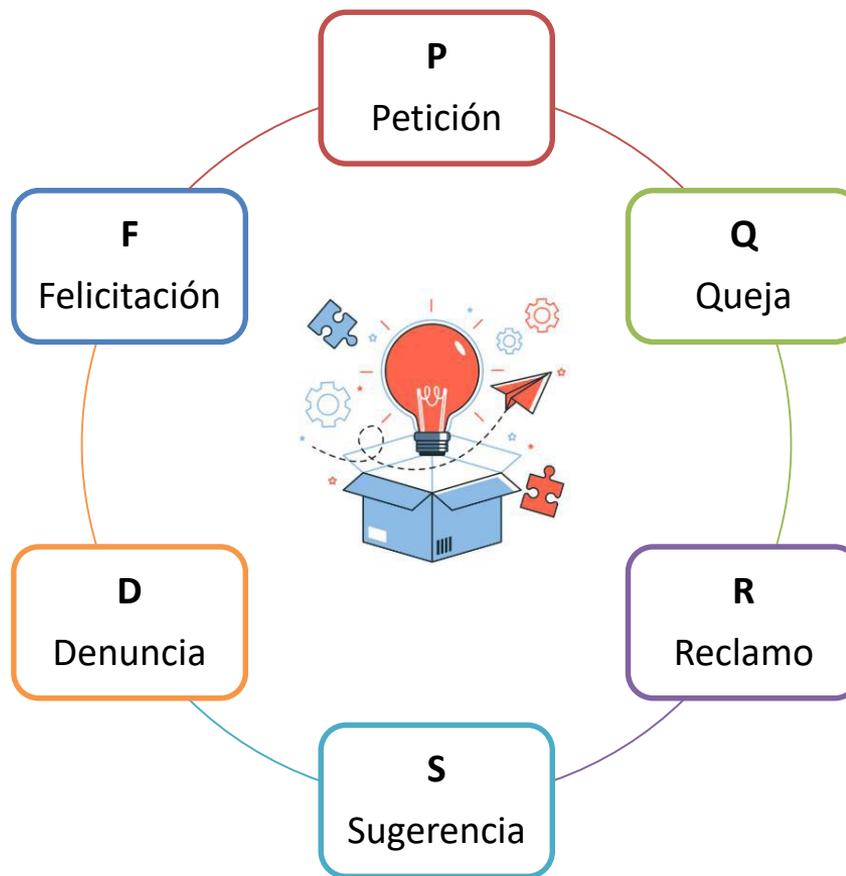
2

Algunas definiciones

Desagregando la sigla P.Q.R.S.D.F.

Algunas definiciones

La Sigla PQRSDF



Algunas definiciones



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/>)

Algunas definiciones



Queja:

Manifestación de molestia, disgusto o insatisfacción, **respecto a la conducta o actuar de un servidor*** de una 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 una respectiva investigación.



*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/>)

Sugerencia

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



Felicitación

Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos



*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

Gestión de las P.Q.R.S.D.F

Qué hacer para cada caso
Algunos ejemplos

¿Qué hacer en caso de...?

Peticiones prioritarias



- ✓ Son las que involucran el reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ Deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
- ✓ Las realizadas por periodistas en ejercicio de sus funciones.

[La #Supersalud presenta la nueva clasificación de reclamos y los tiempos de respuesta. \(youtube.com\)](#)

* Art. 20, CPACA(Modificado Ley 1755 de 2015)

¿Qué hacer en caso de...?



Peticiones verbales

La entidad será la responsable de la gestión de las constancias presentadas verbalmente y de la administración de sus archivos.

Todos pueden presentar derechos de petición verbal:

*vía telefónica

*medios electrónicos o tecnológicos siempre y cuando garanticen la comunicación y transferencia de

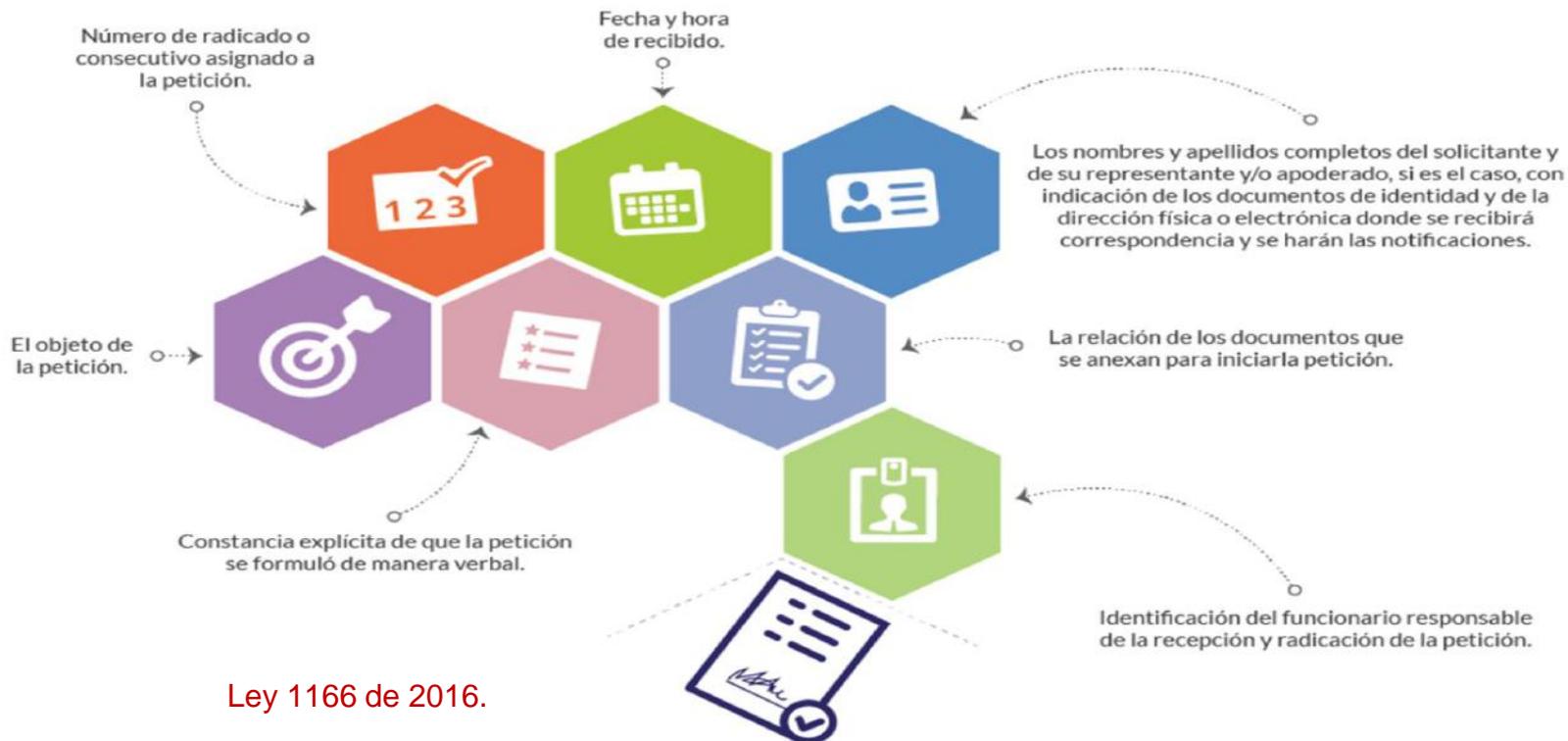
datos. (Sentencia T-230 del 2020 C.C. – Concepto 337111 de 2021 DAFP)

Ante la falta de documentos o soportes, el servidor deberá indicar al peticionario(a) dicha circunstancia, sin rechazarla.

* Art. 2.2.3.12.1. y ss. del Decreto 1069 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho) Ley 1166 de 2016.

Registro petición verbal

LA CONSTANCIA DEBERÁ CONTENER, COMO MÍNIMO, LOS SIGUIENTES DATOS:



Ley 1166 de 2016.

Gestión de las PQRSDF

¿Qué hacer en caso de...?



Peticiones irrespetuosas

Podrá ser rechazada.

Peticiones reiterativas

Pueden resolverse remitiéndose a respuestas anteriores.

Peticiones oscuras

Se devolverá para aclaración dentro de los 10 días siguientes.

Peticiones análogas

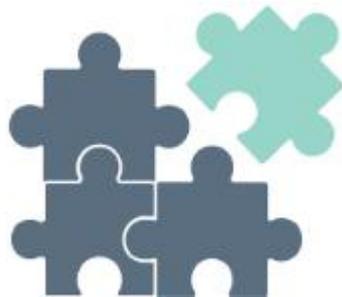
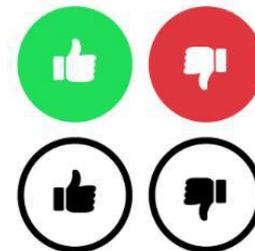
Cuando más de 10 personas formulen petición de información, de interés general o de consulta. Publicación en diario de amplia circulación, página web y entrega de copias.

Art. 19 y ss. CPACA(Modificado Ley 1755 de 2015)

¿Qué hacer en caso de...?

Peticiones incompletas

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



Desistimiento tácito

Se podrá decretar el desistimiento y el archivo mediante acto administrativo motivado (*Justificar la razón de archivo*)

Desistimiento expreso

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones**

* Art. 17, CPACA(Modificado Ley 1755 de 2015)

** Art.18,Ibidem

¿Qué hacer en caso de...?

Falta de competencia

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

Y le informamos al peticionario(a)



Términos adicionales

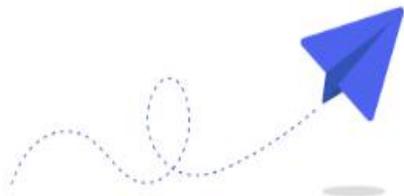
Se debe informar al solicitante el hecho antes del vencimiento, explicando los motivos de la demora e informando el plazo en que se dará respuesta.

Nota: Este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto*

Anónimos

Deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad. **

Publicación página web y en lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días ***



¿Qué hacer en caso de...?

Información Reservada

- ✓ Es aquella exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento del Art 19 de la Ley 1712 de 2014.



- ✓ Su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito

Ley 1712 de 2014, Art 19:

(...)

- La defensa y seguridad nacional
- Las relaciones internacionales
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país

4

Tiempos de Respuesta

Diligencia y oportunidad

Tiempos de respuesta

- ✓ Recuerde que los términos generales para responder una petición están previstos en el **Artículo 14** del CPACA (modificado Ley 1755 de 2015) de la siguiente manera:

Tipo de petición	Término para resolver	Fundamento
Petición General	15 días hábiles	Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA
Petición de Documentos	10 días hábiles	Numeral 1, Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA
Petición de Consultas en temas a su cargo	30 días hábiles	Numeral 2, Art 14 Ley 1755 de 2015 CPACA



- ✓ Cumpla los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a la petición.

Tiempos de respuesta

- ✓ Recuerde que existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar la petición.

Tipo de petición	Término para resolver	Fundamento
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	5 días hábiles	Art. 28 Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones.	10 días hábiles	Art. 260 Ley 5 de 1992
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Art. 30 Ley 1755 de 2015 CPACA
Materia pensional (solicitud de reconocimiento de pensión)	4 meses	Art. 19 Decreto 656 de 1994 SU-975 de 2003
Pago efectivo de la pensión (inclusión en nómina)	6 meses	Art. 4 Ley 700 de 2001 SU-975 de 2003

- ✓ Frente a las **peticiones de los periodistas** la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición (art. 20 CPACA)

5

Recomendaciones generales

Institucionalización del proceso

Recomendaciones



- 1. Identifica y reconoce las características de la persona con la que te comunicarás.**

Diversidades de género, cultura, capacidades, edades, procedencias, etc.

- 2. Utiliza un lenguaje sencillo**
- 3. Haz una revisión de lo que escribiste**

¿por qué usar lenguajes claros, comprensibles e incluyentes?

Mejora la comunicación con las ciudadanías



1. Facilita la comprensión de trámites, requisitos, derechos y obligaciones
2. Reduce la necesidad de intermediarios
3. Aumenta la transparencia y el acceso a la información pública

Recomendaciones generales

Hay casos de casos

Prelación y preferencia



Infantes, menores, adolescentes, adultos mayores, mujeres gestantes y personas en condición de discapacidad*

Prelación en el turno sobre cualquier otra y atención preferencial

* Art. 12 y 13 Decreto 019 de 2012

Apóyese en la virtualidad

Servicios y tramites virtuales

Las solicitudes se podrán adelantar por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad

Sede Electrónica

Debe garantizar calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información y de los servicios. Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica **

El expediente electrónico

Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, este deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad*

Notificación electrónica

Las solicitudes se podrán adelantar por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad *

*Art. 59 **Art. 56 ***Art. 60 CPACA (Modificados por la Ley 2080 de 2021)

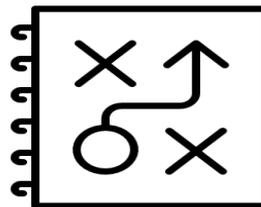
Recomendaciones generales

Instrumentos institucionales

Manual para la gestión de peticiones



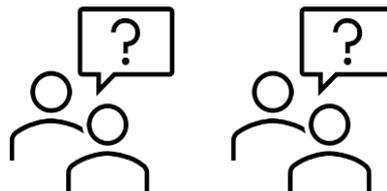
Flujograma



Protocolo de servicio a las ciudadanías



Analizar informes de PQRSD





Función Pública

Carrera 6 No. 12-62
Bogotá, D.C. Colombia
Teléfono: **601 7395656**
Fax: **601 7395657**
Código Postal: **111711**

Internet: **www.funcionpublica.gov.co**
Email: **eva@funcionpublica.gov.co**