
PQRS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCION

El derecho de petición, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier puede acudir con el fin de obtener la respuesta oportuna a sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, enmarcadas dentro del mismo. De igual forma podrán solicitar a la Administración que exponga las razones de las decisiones consignadas en su respuesta. Todos los ciudadanos independientemente de su nacionalidad pueden acudir a este instrumento. Normativamente se encuentra enmarcado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana que establece “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”De igual forma la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en los capítulos I, II y III del Título II. Consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, formular consultas y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. En el mismo sentido el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece “Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” De otra parte el artículo 55 de la Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad de la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa", señala la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el 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.

1. OBJETIVO

Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los beneficiarios (niños, niñas y familias) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Fundación, incluidos los actos de corrupción realizados por el talento humano de la Fundación y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica para todos los beneficiarios y ciudadanía en general, que estén interesados en enviar PQRS sobre la atención del servicio, por parte del equipo interdisciplinario y Agentes educativas que conforman el talento humano.

3. DEFINICIONES

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a la entidad sobre la gestión y atención al ciudadano. Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Fundación, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Reclamo: es el 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 atención de una solicitud, incluidos los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Fundación, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones sobre la atención, por parte de los funcionarios y contratistas de la Fundación. Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la atención al público o la gestión de la entidad.
Felicitaciones: manifestaciones de agrado que realizan los usuarios, al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.
Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, disciplinaria,
fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con
sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición,
dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido
confiadas a la Entidad. Solicitud de información: El derecho de petición de que trata el artículo 23 de la
Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre
la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en
los términos que determine. Solicitud de copias: Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad. Atención al público: Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con un interés potencial o real e influencia en la capacidad de la
organización para lograr sus objetivos.

4. TERMINOS DE RESPUESTAS

a) Las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) en interés general o particular, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recepción. b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su recepción.c) Las peticiones de documentos dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de 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, no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos De petición, quejas, reclamos y solicitudes en el Profesional, cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Las P.Q.R.S.: tienen por objetivo asegurar que las peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias realizadas por los usuarios se controlen, atiendan y contesten dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, esto con el fin de mantener una
retroalimentación con los usuarios, para garantizar que las correcciones a que haya lugar se realicen a tiempo. El procedimiento que aplica nuestra entidad para atender las peticiones de los usuarios se regula por lo contemplado en el Código Contencioso Administrativo, en

los Artículos 5 al 15.
FUENTES DE LAS PQRS:

- Todas las PQRS que se diligencian por parte de los usuarios (Beneficiarios) y que son depositadas en los Buzones de Sugerencias son recolectadas por el Auxiliar Administrativo de cada unidad de servicio. P.Q.R.S FOR-GC-002
- Las que se expresen en las encuestas de satisfacción al beneficiario, para ello el líder en Plataformas, deberá entregar al Auxiliar Administrativo y correspondencia una copia de las encuestas que tengan P.Q.R.S.
- Las cartas y correos electrónicos que lleguen a correspondencia o cualquier otra dependencia y que den lugar para ello.

P.Q.R.S de forma verbal ya sea por llamadas telefónicas o personalmente, en este caso, el funcionario que atendió al usuario, debe diligenciar el formato de P.Q.R.S FOR-GC-001 y entregarlo al Auxiliar Administrativo y correspondencia el mismo día de diligenciamiento del formato.
Todos los funcionarios de las áreas de la Fundación deberán entregar al Auxiliar Administrativo y correspondencia todas las P.Q.R.S. diligenciadas durante el día, para que este les de tratamiento de correspondencia recibida y envíe por correo electrónico al funcionario a quien le corresponda dar respuesta.
El funcionario encargado de la solución de la P.Q.R.S debe entregar en los plazos inicialmente estipulados evidencia física de la solución de la P.Q.R.S. al Auxiliar Administrativo y correspondencia, quien la archivara junto con el documento que dio lugar a esta en la carpeta denominada P.Q.R.S., con la información antes mencionada el Auxiliar Administrativo y correspondencia debe elaborar un informe consolidado mensual que será

6. CANALES DE RECEPCIÓN

6.1 CANAL TELEFÓNICO Y PRESENCIAL

Los beneficiarios niños, niñas y familias tienen la posibilidad de interponer sus peticiones comunicándose directamente con la entidad al +57 320 7906464 - o en las sedes del CDI, donde se atenderá su solicitud registrando su petición en el Sistema de Gestión Documental en el horario laboral.

6.2. CANAL VIRTUAL:

Correo electrónico, a través del correo institucional emprendefuturohdv@gmail.com , los beneficiarios podrán remitir su comentario o requerimiento para que este sea atendido. Si el usuario utiliza el canal virtual se deberá registrar su dirección de correo electrónico para que la entidad pueda continuar la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

6.3. BUZONES

Los beneficiarios niños, niñas y familias pueden registrar sus PQRS diligenciado el formato vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, depositándolo en los buzones que se encuentran disponibles en nuestras sedes.

7. MARCO LEGAL

-

Constitución Política de 1991.
Ley 1755 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”.
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 962 del 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
-Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
-Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
-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".
-Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
-Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

FECHA ____/____/_____

NOMBRES COMPLETOS: _____

IDENTIFICACIÓN: _____

TELEFONOS DE CONTACTO: _____

CORREO ELECTRONICO: _____

PETICIÓN____ QUEJA_____ RECLAMO_____ SUGERENCIA____

MOTIVO DEL PQRS

- ✓ SERVICIO _____
- ✓ ATENCIÓN DEL PERSONAL ____
- ✓ OTROS _____

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

CASILLA PARA LA FUNDACIÓN EMPRENDEF

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PQRS_____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA RESPUESTA _____

FECHA Y ENTREGA DE LA RESPUESTA: _____HORA: ____

