

Taller legislativo colombiano de PQRS

1. Investigar la normatividad correspondiente a PQRSF
2. Realizar una presentación en Power Point, Canva, etc, con el concepto relevante, aplicación, objetivos, alcance, disposición. Utilizar gráficos e imágenes acorde al material investigado.
3. Exponer la información investigada
4. Generar una actividad lúdica para el grupo de aprendices

Temas:

1. Constitución Política de Colombia (1991)

Base de todo el sistema de PQRS:

- Artículo 23 – Derecho de petición
- Artículo 74 – Acceso a documentos públicos
- Artículo 15 – Habeas Data

♦ 2. Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición)

Es la norma más importante para PQRS.

- Tipos de petición:
- Tiempos de respuesta:
- Obligatoriedad de respuesta clara, de fondo y oportuna.

♦ 3. Código de Procedimiento Administrativo

Ley 1437 de 2011 (CPACA)

Complementa el derecho de petición:

- Principios de la función administrativa (eficacia, transparencia, celeridad)
- Procedimientos ante entidades públicas
- Recursos (reposición, apelación)

◆ **4. Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)**

- Obliga a entidades a tener mecanismos de atención al ciudadano
- Fortalece transparencia en la gestión de PQRS

◆ **5. Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información)**

- Regula acceso a información pública
- Obliga a publicar información mínima
- Relacionada con solicitudes de información (PQRS)

◆ **6. Ley 1581 de 2012 + Decreto 1377 de 2013 (Protección de Datos)**

- Regulan tratamiento de datos personales en PQRS

◆ **7. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**

Importante para PQRS en empresas privadas:

- Derechos del consumidor
- Garantías
- Reclamos por productos/servicios

◆ **8. Decreto 1166 de 2016**

- Regula el derecho de petición verbal
- Obliga a las entidades a recibir PQRS de forma oral

◆ **9. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**

(No es ley, pero es obligatorio en el sector público)

- Incluye:
 - Atención al ciudadano
 - Gestión de PQRS

- Mejora continua

10. Investigar

Aspectos a investigar:

- ¿Qué es la experiencia del cliente (Customer Experience - CX)?
- Relación entre PQRS y percepción del servicio
- Cómo una mala gestión de PQRS afecta la imagen de la empresa
- Técnicas para transformar una queja en una oportunidad de mejora
- Análisis de causas raíz en PQRS (¿por qué se generan?)
- Importancia de la comunicación clara y empática en las respuestas
- Casos reales de empresas que mejoraron gracias a las PQRS