



PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE PQRS

ASOCIACIÓN DE RECLADORES LA ESTRELLA DEL SUR

NIT 901.440.008-4

ID 52649

Dirección Calle 70 B Sur 18G – 34

Teléfono de contacto 314 356 8494 – 312 367 3326

Correo electrónico PQRS pqrzasoreesur@gmail.com

TABLA DE CONTENIDO

<i>MARCO NORMATIVO</i>	3
Constitución Política de Colombia, Artículo 23	3
Ley 1437 de 2011	3
Ley 962 de 2005, Artículo 15	3
Ley 1755 de 2015	3
<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
<i>TIPOS DE PETICIONES</i>	4
Petición	4
Petición de información	4
Petición de documentos	4
Queja	4
Reclamo	4
Sugerencia	4
Denuncia	4
Felicitación	4
<i>TIEMPOS</i>	5
<i>MEDIO DE CONTACTO</i>	5
<i>ESQUEMA DE UNA PETICIÓN</i>	6
<i>Referencias</i>	7

MARCO NORMATIVO

Este protocolo se rige bajo las siguientes normas:

Constitución Política de Colombia, Artículo 23

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 (CPC, 1991).

Ley 1437 de 2011

Código de procedimiento administrativo con la finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas (Ley 1437de2011 – Gestor Normativo).

Ley 962 de 2005, Artículo 15

Establece las disposiciones para el trámite de peticiones y del registro de presentación de documentos a los usuarios (Ley 962 de 2005 – Gestor Normativo).

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y rechazo de peticiones de información (Leyes desde 1992).

INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico permite que la inmediatez en la respuesta hace que la interacción usuario organización se mas fluida a su vez que el acceso a medios de comunicación sea más versátil en tanto a edad se refiere gracias a sus facilidades y accesos.

Por lo tanto, presentamos este protocolo de respeta a PQRS a través de redes sociales y medios físicos con el fin de que futuros usuarios conozcan el proceso y los tiempos de espera establecidos en la normativa legales.

TIPOS DE PETICIONES

Existen diferentes tipos de PQRS, como se explican a continuación:

Petición

Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Petición de información

Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Petición de documentos

Cuando se solicitan copias de documentos administrativos de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Queja

Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Reclamo

Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Sugerencia

Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Denuncia

Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

Felicitación

Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad (PQRSD-Contaduría General de la Nación).

TIEMPOS

Según la Ley 1755 de 2015 los tiempos establecidos para el tratamiento de las diferentes peticiones son los siguientes:

Tabla 1: Tabla de tiempos de respuesta.

Tipo		Descripción	Plazo
Regla general			15 días
Petición de documentos y de información		Pasado el plazo de respuesta se da por entendido que se acepta la solicitud por parte de la organización y se deberá entregar la copia de la información (Leyes desde 1992).	10 días
Entrega de copias			3 días
Petición incompleta	Caso 1	Si una petición ya radicada carece de documentos para completarla deberá ser informado al solicitante y este deberá que remitir la documentación dentro del plazo estipulado, una vez anexada la nueva documentación a la petición se reanudará el tiempo de espera de petición para completar el plazo de un mes (Leyes desde 1992).	10 días
	Caso 2	Si por el contrario el solicitante no remite la información se dará por entendido que desistió de la petición, sino a solicitado prorroga, pero esto solo aplica si es solicitada en el plazo asignado (Leyes desde 1992).	
Peticiones irrespetuosas		la petición será devuelta si la finalidad no es clara por lo que al solicitante se le dará un plazo para corregirla de no ser así esta petición se archivar (Leyes desde 1992).	10 días

Elaboración propia

MEDIO DE CONTACTO

Actualmente Asoreesur cuenta con varios canales de contacto para recibir y dar tratamiento a los diferentes tipos de PQRS:

Tabla 2: Tabla de tipos y medios de contacto

Tipo de medio	Medio	Dirección
<i>Medios electrónicos</i>	Correo electrónico	pqrsasoreesur@gmail.com
	Instagram	https://www.instagram.com/asoreesur20/?igshid=MzRIODBiNWFIZA%3D%3D
		https://forms.gle/zz5Gsk6VwLqfHhhFA
	Página WEB	http://asoreesur.com
		https://forms.gle/JHPJRxetpo9Lz8B18
	WhatsApp	https://wa.me/message/VW655IMEGAQRD1
		https://forms.gle/YRFj42NtytBpG8Uz6
	Buzón de PQRS	Calle 70B Sur 18G -34, Dirigido a: Área Administrativa
Calle 70B Sur 18G -34		

	Cartas	
--	--------	--

ESQUEMA DE UNA PETICIÓN

Contenido de las peticiones.

Toda petición remitida de manera física deberá contener, por lo menos: (Leyes desde 1992).

- Departamento de la organización a la que se dirige
- Nombres y apellidos completos del solicitante o del apoderado si es el caso.
- Tipo y número de documento de identidad del solicitante o apoderado si la petición la realiza una organización debe indicar registro mercantil y correo electrónico
- Dirección de residencia del solicitante del apoderado donde recibirá la correspondencia
- Asunto de la petición
- Motivos de la petición
- Identificación de los documentos anexados a la petición
- Firma del solicitante

Formato digital a través de formularios PQRS

- Nombre completo del solicitante.
- Tipo de documento de identidad del solicitante.
- Número de documento de identidad del solicitante.
- Correo electrónico del solicitante.
- Número telefónico del solicitante.
- Dirección de residencia (si requiere de información física).
- Nombre del barrio donde se ubica la dirección (si requiere de información física).
- Tipo de petición.
- Motivo de la petición.
- ¿A quién va dirigido?, nombre de encargado o nombre del área.
- Descripción de la petición.
- Anexo de soportes si es necesario.

Referencias

- [1] Bitajor. (s/f). Constitucioncolombia.com. Constitucioncolombia.com. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-23>
- [2] *Ley 1437 de 2011 - Gestor Normativo*. (s/f). Gov.co. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4124>
- [3] *Ley 962 de 2005 - Gestor Normativo*. (s/f). Gov.co. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004>
- [4] *Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1755_2015]*. (s/f). Senado de la Republica de Colombia. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html
- [5] *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - Contaduría General de la Nación*. (s/f). Contaduría General de la Nación. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>
- [6] *SuperSubsidio*. Gov.co. Recuperado el 28 de diciembre de 2022, de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/832116/Documento+Guía+Protocolo+en+Redes+para+PQRSF+JGM.pdf/ea10953e-6fa9-46e7-d5d7-7c174311e8c1>

