

 El empleo es de todos Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	MANUAL MANUAL Y PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: UAEOS-MN-GEO-001
		VERSIÓN: 8
		FECHA: 13/Nov/2018

TABLA DE CONTENIDO

- 1.OBJETIVO
- 2.ALCANCE
- 3.MARCO NORMATIVO
- 4.DEFINICIONES
- 5.RESPONSABLES
- 6.CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 7.PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 8.DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO
- 9.REGlamento INTERNO DE ATENCIÓN A PETICIONES "PQRDS"
- 10.BIBLIOGRAFÍA
- 11.CUADRO RESUMEN PETICIONES: TIPOS, TIEMPOS Y FIRMA DE RESPUESTA

1. OBJETIVO

El presente manual busca establecer las normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Unidad con sus clientes externos e internos. El manual contempla los postulados generales que permiten hacer una atención integral a la ciudadanía haciendo un adecuado uso de los canales de servicio de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

2. ALCANCE

Las acciones acá descritas aplican a partir del momento de recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencias PQRS hasta la solución de la misma.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia; Artículo 2 (servicio a la comunidad), 23 (derecho de petición), 209 (función administrativa al servicio del interés general) .
- Código contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Capítulo II y Capítulo II, Artículos del 13 al 33 Derechos de petición de interés general y particular. (con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2014).
- Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.
- Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea
- Directiva presidencial 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: hacia un estado comunitario
- Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, en la cual el Gobierno Nacional emite
- los lineamientos que las Entidades descritas en esta directiva deben atender, con el fin de
- avanzar en la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34.
- 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, Artículo 53. (artículo derogado por el art 96 de la ley 617 del 2000)
- Ley 962 de 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. (modificado por el decreto 019 del 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública')
- NTCGP 1000:2009 – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numeral 3.51 Satisfacción del ciudadano y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el ciudadano.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- 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

4. DEFINICIONES

APLICATIVO WEB: Es un sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar las solicitudes.

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.

PQRDS: Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos

PETICIÓN: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

PETICIÓN DE CONSULTAS: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

DERECHO DE PETICIÓN: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

SUGERENCIA: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

CIUDADANO: Persona o entidad a quien va dirigido el servicio. Interno: Funcionarios y/o contratistas. Externo: Comunidad en general.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Institución, e interno cuando está vinculado directamente con la Institución.

PARTE INTERESADA: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.

POLÍTICA: tratamiento de las quejas, orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de las quejas, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

RECLAMANTE: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

5. RESPONSABLES

La responsabilidad de la observancia y aplicación de este manual corresponde, no solo a sus propios autores, sino a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en la institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía.

Teniendo presente la corresponsabilidad de todos los componentes de la organización en la atención que se brinda a un usuario/ciudadano en un determinado momento, es necesario reconocer que en primer lugar serán responsables de una atención al ciudadano con calidad, aquellos funcionarios y aquellas dependencias que en ejercicio de su rol tienen permanente contacto con la ciudadanía; seguidos de estos todos los demás funcionarios de la Entidad.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

En la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones, tenemos los siguientes canales de atención:

Canal de atención personalizada: Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus solicitudes o peticiones "PQRDS".

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, la oficina de correspondencia y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos.

Canal de atención telefónica: Es un mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. Por medio de este canal se resuelven solicitudes y PQRDS. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 3275252 y 018000122020

Canal de atención virtual: Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. Por

medio de este canal se resuelven solicitudes y peticiones "PQRDS".

En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de: portal web de la entidad www.orgsolidarias.gov.co, cuentas de correo electrónico, Chat, redes sociales, Aplicativo Web PQRDS.

Canal de atención correo postal: A través del cual, por medio de comunicaciones escritas, Organizaciones Solidarias en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas éstas con trámites y servicios de la Entidad.

Canal de atención personalizada: En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones.

7. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

En la Unidad Administrativa especial de Organizaciones Solidarias, se conciben los protocolos de atención al ciudadano como los lineamientos principales que permiten igualdad en la prestación de los servicios por parte de los servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de forma clara, ordenada, sistemática, coherente e integral los procedimientos correctos que se deben tener en cuenta a la hora de atender a un ciudadano.

Protocolo para el canal de atención personalizada:

Presentación Personal: es necesario afirmar que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a Organizaciones Solidarias. Al respecto se recomienda:

- Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas
- Usar calzado cerrado (excepto cuando el contacto con el ciudadano se realice en clima cálido)
- Cuidar la limpieza e higiene personal
- Portar el carnet institucional en un lugar visible

Puesto de trabajo: Mantener el escritorio o stand en orden y aseo, para ello se sugiere:

- No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
- Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos
- La papelería de basura debe estar a la vista pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda)

• **Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano:** entre otras, se recomienda abstenerse de maquillarse, consumir alimentos, leer la prensa, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.

Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero.

Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.

Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.

Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana En ese momento ser un asesor.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.

Diligencie los registros de atención en el formato correspondiente, explicando al ciudadano de qué se tratan estos formatos y para qué los usa la Entidad.

Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.

Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a Organizaciones Solidarias para resolver su problema y preguntar si se le puede servir en algo más, no olvide el gesto de darle la mano al ciudadano, ya que manifiesta más seguridad.

Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano

El profesional de la oficina de atención al ciudadano deberá diligenciar el registro de la atención realizada en el formato correspondiente – Formato 024 Reporte de solicitudes de atención al ciudadano -.

Como el servicio a la ciudadanía tiene horario establecido en la Unidad, el primer ciudadano será atendido a partir de las 8 am, por lo que se recomienda a los funcionarios que laboran en oficinas de atención directa al usuario estar en sus puestos de trabajo a las 8:00 am o cinco minutos antes; y el último ciudadano que se atenderá será aquel que ingresa a la recepción del edificio hasta las 4:45 pm (previando que el tiempo de atención puede estimarse en 15 minutos)

Cuando el ciudadano peticionario presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente para desplazarse, el

funcionario que lo recibe y atiende debe acompañarlo a tomar el servicio de ascensor (en caso de que no esté disponible ayudarlo a subir o bajar las gradas de las escaleras)

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:

Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarlo a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.

Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.

Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.

Para la atención de ciudadanos-clientes con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna discapacidad auditiva:

Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.

Se deben emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.

Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.

No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

La persona sorda suplente el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.

Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:

Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo o su mano para captar su atención.

Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente

Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.

Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación

Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.

No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como "allí" o "por aquí"), pues carecen de sentido para estas personas.

Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: "adelante", "atrás", "izquierda", "derecha", con respecto a la posición de la persona ciega.

Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite.

No es necesario elevar la voz ni hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.

Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.

No dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles:

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

Mantener una actitud amigable

Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.

Evitar pedir al ciudadano cliente que se calme

Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.

Hacerle saber al ciudadano cliente que lo escucha con atención

Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación

Empezar a solucionar el problema

Obtener de su interlocutor toda la información que necesite

Verificar con el ciudadano cliente la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.

Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.

Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

Recomendaciones para atención prioritaria

De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

Se entiende por personas en situación de discapacidad: "Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.

Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.

Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

Protocolo de atención para el canal de atención telefónico

Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio. Ejemplo: Organizaciones Solidarias, buen día

Acto seguido: (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.

A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.

Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

El profesional de la oficina de atención al ciudadano deberá diligenciar el registro de la atención realizada en el formato correspondiente – Formato 024 Reporte de solicitudes de atención al ciudadano -

Recomendaciones a tener en cuenta, si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano en la llamada.

Se debe asegurar de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.

Ofrecer disculpas y alternativas de solución.

Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a

usar para entregarlo. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

Cerciorarse que para el ciudadano es una solución aceptable.

Comprometerse con lo que puede cumplir.

Protocolo de atención para el canal de atención virtual

En el aplicativo web PQRDS

Este canal de comunicación con el ciudadano, es manejado exclusivamente por profesional y/o el coordinador del Grupo de Educación e Investigación.

Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual

El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: "Buen día, La oficina de atención al ciudadano de Organizaciones Solidarias acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:"

Cuando el aplicativo lo permita, adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta

Sí el aplicativo no permite adjuntar información o vínculos, complemente la respuesta a través de correo electrónico, indicando esta acción en el cuerpo del mensaje "Hemos remitido a su dirección de correo electrónico información que le será de utilidad"

Siempre finalice el mensaje con el texto:

Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Link Atención al ciudadano de nuestra página Web www.orgsolidarias.gov.co
2. Correo electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
3. Atención telefónica al 3275252 Ext. 301 (Bogotá); línea gratuita nacional 018000122020
4. Atención personalizada: Carrera 10 No. 15 -22 Lunes a viernes de 8 a.m. a 5:00 p.m., en la ciudad de Bogotá.
5. A través del Chat, portal web www.orgsolidarias.gov.co, los días martes y jueves de 9 am a 12 pm.

No olvide diligenciar el registro de la atención realizada en el formato correspondiente – Formato 024 Reporte de solicitudes de atención al ciudadano -

En atención al Chat

Este canal de comunicación tiene compartida la atención en los diferentes grupos de trabajo de la Unidad.

Contestar el chat antes del tercer timbre

Escriba las líneas de saludo. "Buen día, gracias por comunicarse con Organizaciones Solidarias, mi nombre es _____, permítame un instante ya le colaboro con su consulta"

El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

Si la respuesta requiere información adicional, pregunte al ciudadano una dirección de correo electrónico para remitirla

Siempre finalice el mensaje con el texto:

Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Link Atención al ciudadano de nuestra página Web www.orgsolidarias.gov.co
2. Correo electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
3. Atención telefónica al 3275252 Ext. 301 (Bogotá); línea gratuita nacional 018000122020
4. Atención personalizada: Carrera 10 No. 15 -22 Lunes a viernes de 8 a.m. a 5:00 p.m., en la ciudad de Bogotá.
5. A través del Chat, portal web www.orgsolidarias.gov.co, los días martes y jueves de 9 am a 12 pm.

Al finalizar la sesión de chat: Remitir correo electrónico a la oficina de atención al ciudadano reportando número de consultas, tema consultado y si quedó información adicional por remitir o algún trámite pendiente

El profesional de la oficina de atención al ciudadano deberá diligenciar el registro de la atención realizada en el formato correspondiente – Formato 024 Reporte de solicitudes de atención al ciudadano -

En el correo electrónico

Al emplear este medio como canal de comunicación con el ciudadano, se tiene que la responsabilidad de responder las PQR está en cabeza del profesional de la oficina de atención al ciudadano. No obstante, cuando cualquier funcionario emplee la cuenta de correo electrónico institucional deberá observar lo dispuesto en el manual de comunicaciones

Utilizar una tipografía adecuada, con fuente Arial 12 y alineado en la margen izquierda.

El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera

persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: "Buen día, La oficina de atención al ciudadano de Organizaciones Solidarias acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:"

Cuando sea requerido adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta

Siempre finalice el mensaje con el texto:

Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

1. Link Atención al ciudadano de nuestra página Web www.orgsolidarias.gov.co
2. Correo electrónico atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co
3. Atención telefónica al 3275252 Ext. 301 (Bogotá); línea gratuita nacional 018000122020
4. Atención personalizada: Carrera 10 No. 15 -22 Lunes a viernes de 8 a.m. a 5:00 p.m., en la ciudad de Bogotá.
5. A través del Chat, portal web www.orgsolidarias.gov.co, los días martes y jueves de 9 am a 12 pm.

Todo correo electrónico debe llevar firma, ésta deberá observar lo establecido en el manual de comunicaciones de la entidad

El profesional de la oficina de atención al ciudadano deberá diligenciar el registro de la atención realizada en el formato correspondiente – Formato 024 Reporte de solicitudes de atención al ciudadano –.

Protocolo de atención para el canal de atención correo postal

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

- La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos
- El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)
- La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control
- La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo.

Recomendaciones generales para recepcionistas vigilantes

Los guardias de seguridad (vigilantes) personal de la recepción son las primeras personas que reciben al ciudadano, y aunque no son funcionarios directos de la Unidad, es requerido concertar los protocolos de atención con las empresas que prestan el servicio de vigilancia a la Entidad.

Las siguientes son las recomendaciones para quienes son guardias de seguridad en la Unidad:

Ser siempre amables en su atención

Siempre saludar

Hablar en tercera persona (no tutear)

Evitar preguntar a las personas para dónde van o a quién buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando el ciudadano haga el registro correspondiente, es decir en la recepción.

Efectuar la revisión de pertenencias, informando al ciudadano que esto se realiza para garantizar la seguridad en el Edificio

Indicar al ciudadano que debe dirigirse a la recepción para que lo ubiquen de acuerdo al trámite que se vaya a realizar

Sólo se debe obstaculizar el ingreso de un ciudadano cuando la situación así lo amerite; esto de conformidad con el protocolo de seguridad establecido por la empresa que presta el servicio de vigilancia contratada en el Edificio.

Las siguientes son las pautas para quienes están en el servicio de recepción en la Unidad:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, en qué puedo servirle.
- Escuchar al ciudadano antes de darle instrucciones de a dónde debe dirigirse dentro o fuera de la Entidad
- Cuando el ciudadano ingrese a realizar un trámite en la ventanilla de correspondencia:
 - Darle ingreso e indicarle donde realizan este trámite
 - Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de correspondencia e informar sobre esta situación
- Cuando el ciudadano ingrese a realizar una consulta PQRDS (solicitar información):
 - Hacer el registro de ingreso
 - Llamar a la extensión de la oficina de atención al ciudadano y anunciar el ciudadano
 - Con la autorización que del funcionario, indicar al ciudadano como acceder a la oficina

- Si el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de acreditación o servicio al ciudadano e informar sobre esta situación

• Cuando el ciudadano ingrese a reunirse con funcionarios de la Unidad (diferentes a trámites de correspondencia, acreditación o servicios de consultas):

- Hacer el registro de ingreso

- Llamar a la extensión de la oficina del funcionario con quien se va a reunir el ciudadano y anunciarlo

- Indicar al ciudadano que espere al funcionario, en la sala de espera ubicada en la recepción del edificio. El funcionario debe recibir a los visitantes en la recepción y acompañarlos al lugar de reunión; no se permite el ingreso de visitantes a reuniones sin la compañía de un funcionario de la entidad, excepto si el visitante/ciudadano se dirige para radicar documentos o a la oficina de atención al ciudadano

- Si el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario que va a recibir al ciudadano e informar sobre esta situación

• En el momento de salida del ciudadano de la entidad:

- Despedirse cordialmente del ciudadano

• Si el ciudadano va a ingresar algún dispositivo tecnológico (portátil, video beam, impresora, cámara, Tablet y similares) debe solicitarle hacer el registro de ingreso con el número del serial del dispositivo y en el momento de salida, cotejar estos datos

• Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano: entre otras, se recomienda abstenerse de maquillarse, consumir alimentos, leer la prensa, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.

8. DEBERES Y DERECHOS EN LA ATENCION AL CIUDADANO

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

Deberes de las autoridades

Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

9. REGLAMENTO INTERNO DE ATENCIÓN A PETICIONES "PQRDS"

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de Aplicación. El presente reglamento se aplicará a las gestiones y procedimientos administrativos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias

Artículo 2. Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. El derecho de petición es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la constitución política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Artículo 3. Objeto y clasificación de las Peticiones. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

a) Petición de Interés general: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad

b) Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

c) Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

d) Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

e) Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

f) Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

g) Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible

h) Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

i) Recursos. Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

Artículo 4. Términos para resolver las peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Derecho de Petición: Se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

b) Petición de interés general: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

c) Petición de Información: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción

d) Petición de Documentación: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción

e) Petición de Consultas: Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción

f) Reclamo: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

- g) Queja: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
- h) Denuncia: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
- i) Sugerencia: Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

Parágrafo. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

CAPÍTULO II - FORMA, PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

Artículo 5. Presentación. Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. En la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones, se establecieron los siguientes canales de atención:

- a) Canal de atención personalizada: Es el espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma personalizada con Organizaciones Solidarias con el fin de tramitar sus solicitudes o PQRDS. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la oficina de atención al ciudadano, la oficina de correspondencia y las demás oficinas que tiene la entidad para el servicio de los ciudadanos., ubicados en la carrera 10 # 15 -22 en Bogotá D.C.
- b) Canal de atención telefónica: Es el mecanismo de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través del sonido. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de la atención de línea de teléfono 3275252 y 018000122020
- c) Canal de atención virtual: Los puntos de atención virtual son espacios que buscan una comunicación efectiva y cómoda con el ciudadano, evitándole a éste desplazamientos físicos y otros costos asociados a la atención personalizada o telefónica. En Organizaciones Solidarias este canal se representa por medio de: portal web de la entidad www.orgsolidarias.gov.co, cuentas de correos electrónicos institucionales, Chat, redes sociales, Aplicativo Web PQRDS. Las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias se consideran oficiales, solo cuando se remiten a través de la cuenta de correo asignada a la oficina de atención al ciudadano o del aplicativo web de PQRDS
- d) Canal de atención correo postal: A través del cual, por medio de comunicaciones escritas, Organizaciones Solidarias en tiempo diferido da respuesta a las diferentes solicitudes que presentan los ciudadanos, relacionadas éstas con trámites y servicios de la Entidad. En Organizaciones Solidarias se cuenta con la Oficina de Correspondencia donde los ciudadanos pueden efectuar sus radicaciones, ubicada en la carrera 10 # 15 -22 en Bogotá D.C.

Parágrafo 1. No existe un formato específico aprobado para la presentación de peticiones, no obstante, la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias cuenta con un formato sugerido, que puede ser suministrado a la ciudadanía. Los peticionarios se encuentran habilitados para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los citados formularios no contemplen.

Parágrafo 2. Los funcionarios no podrán tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en este artículo.

Parágrafo 3. Tratándose de peticiones realizadas a través de cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales, se debe establecer contacto con el ciudadano recibir la petición, procurando que aporte el máximo de datos de contacto para garantizar oportunidad en la respuesta. Estas siguen el trámite de las peticiones escritas establecido en la Entidad.

Artículo 6. Peticiones Verbales. Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial o telefónica. De ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El servidor público que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. De lo anterior se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin en la Entidad.

Parágrafo 1. Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario o colaborador que la recibe, expedirá la misma de forma sucinta.

Parágrafo 2. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

Artículo 7. Peticiones Escritas. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o vía fax, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la Entidad y redes sociales de la Entidad.

Parágrafo. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, se promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.

Artículo 8. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.

- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El servidor público designado en la Entidad para la atención a ciudadanos y la atención de la ventanilla de correspondencia, deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá aportar el poder respectivo.

Parágrafo 4. El servidor público encargado de recibir las peticiones escritas, en la oficina de correspondencia, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.

Parágrafo 5. La Oficina de atención al ciudadano enviará el requerimiento a la dirección aportada por el apoderado y/o el peticionario solicitando los documentos faltantes necesarios para el dar trámite y resolver la correspondiente petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme lo dispuesto por el artículo 19 de la presente resolución.

Artículo 9. Presentación de las peticiones que constituyen quejas o reclamos verbales. Podrán ser presentados de manera verbal a través de la atención personalizada o las líneas telefónicas señaladas en el artículo 5. Dichas peticiones quedarán registradas en el sistema establecido por la Entidad para dar el trámite respectivo.

Artículo 10. Derecho de turno. De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Artículo 11. Atención prioritaria de peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente conforme al artículo 20 de la ley 1437 de 2011 modificado.

Parágrafo. De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

- Se entiende por personas en situación de discapacidad: "Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás" Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.
- Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.
- Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.
- Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

CAPÍTULO III – GESTIÓN DE LAS PETICIONES: PROCESO DE ENTRADA

Artículo 12. Radicación. Todas las peticiones que sean recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. La Entidad no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 1. La petición escrita podrá ser acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo, realizará anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y se devolverá al interesado en forma inmediata si fue presentada personalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Parágrafo 2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 3. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan. Se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 4. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales administradas por el Grupo de Comunicaciones y Prensa, serán tramitadas así:

- Cuando el tipo de solicitud lo permita, se dará respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.
- En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace o link del formulario en línea del aplicativo web de PQRDS indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna. Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

Parágrafo 5. De las peticiones verbales recibidas a través de las líneas telefónicas, se mantendrá constancia de tal solicitud en el módulo de PQRDS del sistema de gestión documental, en el cual debe dejar constancia de los datos del solicitante para facilitar su consulta posterior.

Parágrafo 6. Cuando un servidor público, contratista o colaborador de la Entidad reciba una petición electrónica en la cuenta de correo asignada por la Entidad; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo de la oficina de atención al ciudadano, sin importar que el asunto sea de su competencia, pues es deber de la Entidad garantizar el proceso de recibo, radicación y trazabilidad de la misma.

Parágrafo 7. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga.

Parágrafo 8. Al realizar la radicación en el Sistema establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse a la oficina de atención al ciudadano; que dependiendo de cada solicitud, la resolverá o la remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.

Artículo 13. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

CAPÍTULO IV – GESTIÓN DE LAS PETICIONES: PROCESO DE ASIGNACIÓN

Artículo 14. Asignación de responsable de emitir respuesta: Solo la oficina de atención al ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, será la responsable de asignar el área o funcionario competente para resolver una petición.

Artículo 15. Competencia para resolver las peticiones. Las dependencias de la Entidad deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias y que sean de su competencia. Ésta se determinará según las funciones asignadas a cada grupo interno de trabajo y el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en el proceso de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Parágrafo 1. Las Direcciones, la Subdirección, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina de Control Interno de la Entidad deberán informar a la oficina de atención al ciudadano toda modificación que sea realizada a la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones, para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.

Parágrafo 2. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente a la oficina de atención al ciudadano con el argumento de la devolución; para que se asigne a quien se considera competente.

Parágrafo 3. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por la dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos; de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada. En caso de que dichos grupos correspondan a Subdirecciones y/o Direcciones diferentes, la Oficina de Atención al Ciudadano asignará a la dependencia que considere competente según la carga de responsabilidad en la cantidad de temas para la resolución de la petición, la cual deberá solicitar los insumos de las demás dependencias y así consolidar y emitir la respuesta.

Parágrafo 4. De acuerdo al artículo 11 del decreto 4122 de 2011, numeral 14 la Dirección de Investigación y Planeación tiene la función de “Coordinar el funcionamiento de la atención del servicio al ciudadano”; y conforme lo establece la resolución 586 de octubre de 2015, el grupo de educación e investigación tiene la función de “Recibir, tramitar, resolver y comunicar las respuestas sobre quejas, reclamos y peticiones que se formulen a través de la Oficina de Atención al Ciudadano”, es la Oficina de Atención al ciudadano la encargada de efectuar el reporte mensual de las PQRDS (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias), realizar informes sobre la efectividad de la gestión y dar respuesta a los requerimientos relacionados que se presenten ante la Entidad según los lineamientos y el procedimiento que se determine.

Parágrafo 5. De acuerdo a los numerales 9 y 10 del artículo 9 del Decreto 4122 de 2011, la Oficina de Control Interno, tiene la función de vigilar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad y deberá rendir al Director Nacional un informe semestral.

Artículo 16. Traslado por falta de competencia. Si la petición no es competencia de la Entidad se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado la Oficina de Atención al Ciudadano remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así será comunicado. Los términos para decidir o responderse contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Parágrafo 1. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas; y si así lo determina, deberá devolverla inmediatamente a la oficina de atención al ciudadano con el argumento de la devolución; para que se realice el traslado externo a que haya lugar

CAPÍTULO V – GESTIÓN DE LAS PETICIONES: PROCESO DE RESPUESTA

Artículo 17. Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las pautas establecidas en el Manual y Protocolo de Atención al ciudadano, en todo caso en las respuestas es requerido:

- a) Resolver concretamente la petición o peticiones;
 - b) Resolver totalmente la petición o peticiones;
 - c) Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
 - d) Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
- Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Artículo 18. Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el artículo 6 del presente reglamento.

Parágrafo 1. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión Documental que la Entidad dispone para tal fin.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 53 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los procedimientos y trámites administrativos adelantados a través de medios electrónicos, en cuanto sean compatibles con su naturaleza, les serán aplicables las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicione o modifiquen.

Artículo 19. Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de las cuentas de correo institucional, en caso de ser resueltas por usuario distinto al asignado en la oficina de atención al ciudadano, el servidor público deberá emitir copia de la respuesta a la oficina de atención al ciudadano.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a la Entidad o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma.

Artículo 20. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo. En caso que se requieran documentos que reposen en otra Entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

Artículo 21. Desistimiento expreso de la petición. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; sin

perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual expedirá una resolución motivada para el efecto.

Artículo 22. Citación de terceros. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley 1437 de 2011.

Artículo 23. Impedimentos y Recusaciones. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

Artículo 24. Interrupción de Términos. Se interrumpirán los términos, solo cuando se requiera la práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011. Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Artículo 25. Suspensión de Términos. Los términos se suspenderán durante el término en el que se decide un impedimento o recusación o por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

Artículo 26. Firma de las comunicaciones. Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones, sin importar el canal de recepción o de respuesta, que requieren trámite externo, tendrán la siguiente firma:

a) Por el Director Nacional: Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Congreso de la República, Diputados, al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a Alcaldes, a Gobernadores, a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere.

b) Por el Subdirector Nacional: Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Director General; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

c) Por los Directores Técnicos: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, formulación de política u otro asunto de competencia del Director Nacional; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir. Todas las peticiones que sean tramitadas por funcionarios de su dependencia

d) Por los Jefes de Oficinas Asesoras: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; o de formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

e) Por los Supervisores o Interventores: Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones

Parágrafo 1. Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser delegados por éstos para suscribir comunicaciones oficiales externas de que trata el presente artículo, delegación que debe cumplir los requisitos previstos en el artículo 10 de la Ley 489 de 1998.

Parágrafo 2. Siempre que se trate de responder derechos de petición, independientemente del área que proyecte la respuesta, estos deberán llevar el visto bueno de la oficina asesora jurídica, y se firmaran por parte de las direcciones, subdirección o jefatura de oficina. En este caso el funcionario a cargo de proyectar respuesta deberá remitir a la oficina jurídica con cinco (5) días de antelación al vencimiento para cumplir con los términos establecidos en el artículo 4; a su vez la oficina asesora jurídica remitirá al área competente, con su VoBo, el día anterior al vencimiento de términos.

Artículo 27. Firma digital. Los funcionarios citados en el artículo anterior podrán adoptar una firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas. Para que la firma digital sea válida deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, la cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 a 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

Artículo 28. Firma mecánica. Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas de acuerdo a lo señalado a través del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la Entidad disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identidad del firmante.

Parágrafo 1. La firma mecánica podrá ser utilizada, bajo su responsabilidad, por los funcionarios citados en el artículo 26 del presente reglamento, para dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad y eficiencia.

Parágrafo 2. A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma mecánica, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado su custodia, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Entidad disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que en caso de requerir de dicha información se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.

Artículo 29. Trámites y procedimientos especiales. Lo previsto en el presente reglamento no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que el presente reglamento tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

Artículo 29. Respuestas con destino externos. Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Director Nacional, los Directores Técnicos, el Subdirector Nacional, Jefes de Oficinas y Coordinadores, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 4122 de 2011 y las disposiciones que lo desarrollan.

Artículo 30. Respuestas con destino interno. Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por Director Nacional, los Directores Técnicos, el Subdirector Nacional, Jefes de Oficinas y Coordinadores de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 4122 de 2011 y las disposiciones que lo desarrollan.

Parágrafo. Las comunicaciones de trámite interno podrán ser suscritas por los Coordinadores de los Grupos internos de trabajo y excepcionalmente, por funcionarios autorizados expresamente, de conformidad con las instrucciones impartidas por su superior inmediato.

Artículo 32. Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los artículos anteriores del presente reglamento, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.

Artículo 33. Los demás funcionarios públicos y colaboradores de la Entidad se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.

CAPÍTULO VI - RADIACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS

Artículo 34. Radicación y trámite de peticiones presentadas masivamente por un apoderado o un Líder de Población o Representante de una Organización o Asociación. Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadano(a)s o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizara así:

1. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verificará, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en éste se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante la Entidad, determinándose con claridad el objeto de la petición.

2. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:

a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante la Entidad, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.

b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.

De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien estas serán radicadas, en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 1o del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.

Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 19 del presente reglamento.

Artículo 35. Trámite de un mismo formato de solicitud presentada masivamente. En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

Artículo 36. Radicación y Trámite de una petición con varias firmas. En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.

2. Se deberá verificar:

a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante la Entidad

b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.

Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, la Oficina de Atención al Ciudadano le informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados requisitos, en tanto que, como fue radicada no permite a la Entidad tener la

certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales a la población beneficiarla, que haya sido incluida en los programas de la Entidad y en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el párrafo 1o del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 19 del presente reglamento.

Artículo 37. Requisitos para dar respuesta con un escrito general a varios peticionarios. Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la Entidad responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

- a) Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
- b) Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la respuesta otorgada;
- c) Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
- d) Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

Artículo 38. Respuesta a peticiones de información análogas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten

CAPÍTULO VII - RADIACIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Artículo 39. Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, por el email atencionalciudadano@orgsolidarias.gov.co, o a través de la página web www.orgsolidarias.gov.co

Artículo 40. Requisitos para la presentación de quejas, reclamos y denuncias. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

- a) Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
- c) Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
- d) Los hechos en los que se sustenta o apoya.
- e) La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
- f) La firma del solicitante.

Parágrafo 1. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

Parágrafo 2. Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Parágrafo 3. Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios o programas de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 41. Procedimiento de las quejas. Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por la oficina de atención al ciudadano al Comité de Control Interno Disciplinario quien dará el trámite correspondiente; de esta remisión se remitirá en copia al funcionario presuntamente implicado en la irregularidad y a su jefe inmediato.

Artículo 42. Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por la oficina de atención al ciudadano así:

- a) Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
- b) Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al Comité de Control Interno Disciplinario
- c) Aquellas que versen en relación a actividades posiblemente irregulares, relacionadas con ejecución de contratos o convenios, serán remitidas al ordenador del gasto quien dará el trámite pertinente.

Artículo 43. Procedimiento de los reclamos: Los reclamos serán reasignados a la dirección ejecutora de los planes, programas o proyectos, sobre los cuales versa el reclamo, quien tomará los correctivos que se estimen pertinentes y emitirá la respuesta al ciudadano.

CAPÍTULO VIII - TRÁMITE PETICIONES RELACIONADAS CON INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA Y RESERVADA

Artículo 44. Reserva de los documentos. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

- a) Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personas que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g) Los amparados por el secreto profesional.
- h) Los datos genéticos humanos.

Parágrafo 1. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los literales c, e, f y g solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Parágrafo 2. También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Artículo 45. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en los artículos 38 y 39 del presente reglamento.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 46. Contenido de respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

- a) El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la
- b) reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
- c) La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cobija la calificación de información reservada o clasificada.
- d) El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
- e) La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

Artículo 47. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, esto es la petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

Artículo 48. Recurso de reposición en caso de reserva. Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información

invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

Artículo 49. La no oposición en torno a las informaciones o documentos sometidos a reserva. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 50. Acceso a Información Pública Clasificada. No se puede permitir el acceso a datos que se cataloguen como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el párrafo del artículo 37 del presente reglamento, sin la autorización del titular de la información.

Conforme al artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Artículo 51. Casos en los cuales no se requiere autorización del titular de la información. No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, de acuerdo a los artículos 25 y 26 del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6 y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de Información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Artículo 52. Acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes. Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 0103 de 2015 y el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública.

No obstante lo anterior, en concordancia con la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

Artículo 53. Reclamo en Materia de Datos Personales. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos de la Entidad debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Entidad. El término para resolver este reclamo es el establecido en el literal e del artículo 4o del presente reglamento.

CAPÍTULO IX - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 54. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas en esta materia constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 55. Notificaciones. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida. La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas a la ciudadanía.

Si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo de la Entidad, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

Artículo 56. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica de la Entidad y acceso al público de la Entidad en la Oficina de Atención al Ciudadano.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Artículo 57. Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

10. BIBLIOGRAFÍA

Guía de atención al ciudadano-cliente por múltiples canales
programa.gobiernoenlinea.gov.co

Página del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:
www.dnp.gov.co/.../programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano

Página de Gobierno en Línea
programa.gobiernoenlinea.gov.co

Página del Instituto Nacional de Ciegos -INCI y Página del Instituto Nacional de Sordos -INSOR www.inci.gov.co - www.insor.gov.co

11. CUADRO RESUMEN PETICIONES: TIPOS, TIEMPOS Y FIRMA DE RESPUESTA

[CUADRO RESUMEN PETICIONES: TIPOS, TIEMPOS Y FIRMA DE RESPUESTA](#)

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	25/Abr/2014	Actualización del manual
02	01/Dic/2014	Ingreso cambio logo Entidad y actualización de Normaividad
03	01/Sep/2015	Se debe actualizar la normatividad, el formato de registro y redacción.
8	28/Sep/2018	Se actualiza el documento: unificando el manual y protocolo con el reglamento interno de gestión de PQRDS, se corrigen errores involuntarios de redacción y/o digitación, se actualiza marco normativo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Carolina Bonilla Cortés Cargo: Coordinador Grupo Educación e Investigación Fecha: 04/Oct/2018	Nombre: Revisión Calidad Jorge Muñoz Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 05/Oct/2018	Nombre: Martha Cecilia Daza Rivera Cargo: Profesional Especializado Grupo Planeación y Estadística Fecha: 25/Oct/2018 Nombre: Marisol Viveros Zambrano Cargo: Coordinador Grupo Planeación y Estadística Fecha: 13/Nov/2018



COPIA CONTROLADA