



CRITERIOS NORMATIVOS PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y SUGERENCIAS (PQRS)	
No.	Ítem
Constitución Política de Colombia 1991	
1	Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones
2	Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
Decreto 1166 de 2016	
Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto	
Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	
3	Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. T
4	Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales.
5	Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 Respuesta al derecho de petición verbal.
6	Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016 Solicitudes de acceso a la información pública.
7	Artículo 2.2.3.12.6. Decreto 1166 de 2016 Turnos.
8	Artículo 2.2.3.12.7. Decreto 1166 de 2016 Falta de competencia.
9	Artículo 2.2.3.12.8. Decreto 1166 de 2016 Inclusión social.
10	Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.
11	Artículo 2.2.3.12.10. Decreto 1166 de 2016 Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.
12	Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016 Reglamentación interna.
13	Artículo 2.2.3.12.12. Decreto 1166 de 2016 Accesibilidad.
14	Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016 Seguridad de los datos personales.
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	
15	Artículo 13. Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.
16	Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
17	Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones.
18	Artículo 17. Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito.
19	Artículo 18. Ley 1755 de 2015 Desistimiento expreso de la petición.
20	Artículo 19. Ley 1755 de 2015 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
21	Artículo 20. Ley 1755 de 2015 Atención prioritaria de peticiones.

22	Artículo 21. Ley 1755 de 2015 funcionario sin competencia.
23	Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones
24	Artículo 24. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados.
25	Artículo 25. Ley 1755 de 2015 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.
26	Artículo 26. Ley 1755 de 2015 Insistencia del solicitante en caso de reserva.
27	Artículo 27. Ley 1755 de 2015 Inaplicabilidad de las excepciones.
28	Artículo 29. Ley 1755 de 2015 Reproducción de documentos.
29	Artículo 30. Ley 1755 de 2015 Peticiones entre autoridades.
30	Artículo 31. Ley 1755 de 2015 Falta disciplinaria.
Ley 1437 de 2011	
Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	
31	Artículo 5. Ley 1437 de 2011 En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ...
32	Artículo 7. Ley 1437 de 2011 Deberes de las autoridades en la atención al público.
33	Artículo 8. Ley 1437 de 2011 Deber de información al público
Decreto 019 de 2012	
Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	
34	Artículo 12 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
35	Artículo 13 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública
36	Artículo 14 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad
37	Artículo 47. Decreto 019 de 2012 VENTANILLA ÚNICA PARA LA OBTENCIÓN UNIFICADA DE LAS LICENCIAS Y EL PAGO INTEGRADO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS.
38	Artículo 171. Decreto 019 de 2012 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR "VUCE".
Ley 1474 de 2011	
Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	
39	Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Decreto 2623 del 2009	
Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	
40	Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.
Ley 962 del 2005	
Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan	
servicios públicos	
41	Artículo 15 Ley 962 del 2005 Derecho de turno.
42	Artículo 59 Ley 962 de 2005 Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones.
Ley 734 de 2002	
Por la cual se expide el Código Disciplinario Único	
43	Artículo 34. Ley 734 de 2002 Deberes.
44	Artículo 35. Ley 734 de 2002 Prohibiciones.
Decreto 2150 de 1995	
Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	
45	Artículo 32º.- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos.
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	
46	Artículo 54. Ley 190 de 1995 Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones.
Ley 5ª de 1992	
Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	
47	Artículo 258. Ley 5ª de 1992 Solicitud de informes por los Congresistas.
Ley 1480 de 2011 - Estatuto del consumidor	
48	Decreto 1074 del 2015 plazos de respuestas PQRS, para industria y comercio