**Procedimiento para la recepción, tratamiento y seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)**

**1. OBJETIVO:**

Unificar criterios respecto a la atención de las PQRS presentados por los ciudadanos, que estén relacionadas con los servicios que presta la Fiscalía General de la Nación, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y pertinente a los ciudadanos.

**2. ALCANCE:**

Aplica a todos los servidores de la Fiscalía General de la Nación, inicia con la recepción de las

PQRS presentadas por los ciudadanos y termina con la respuesta y cierre de la solicitud.

**3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

Para asegurar la correcta interpretación, comprensión y aplicación del procedimiento, se adoptan y establecen los siguientes términos y definiciones, así como los establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano

**ACCIÓN DE MEJORA:** Gestión permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos de las/los ciudadanas/os sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Fiscalía General de la Nación, con el fin de establecer acciones de mejora para el servicio.

**CORRECCIÓN:** Conjunto de acciones inmediatas con el fin de subsanar la situación presentada y dar una respuesta al ciudadano.

**PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Política, artículo 23) completa y de fondo sobre la misma (Ley 1755 de 2015, artículo

13), lo cual puede hacer por cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (artículo 15 ibídem) y

sin necesidad de apoderado (Ley 1437 de 2011, artículo 5, numeral 1).

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sin que sea necesario invocarlo por dos motivos:

**PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Aquellas que persiguen que la administración se pronuncie en relación con una situación que afecta a la colectividad o conjunto social.

**PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Aquellas que persiguen que la administración se pronuncie sobre una situación de carácter individual que generalmente afecta al peticionario.

Así mismo, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

 El reconocimiento de un derecho

 La intervención de una entidad o funcionario

 La resolución de una situación jurídica

 La prestación de un servicio

 Requerir información

 Consultar, examinar y requerir copias de documentos

 Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**PQRS:** Se refiere a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**QUEJA:** Es la inconformidad verbal o escrita que presenta una persona con relación a la conducta de un servidor de la Entidad en el ejercicio de sus funciones.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de inconformidad hecha por una persona en relación con el incumplimiento de los servicios ofrecidos por la Entidad.

El reclamo se diferencia de la queja, dado que aquel se refiere a la inconformidad del ciudadano en relación con el servicio que presta la Fiscalía General de la Nación, en tanto que la queja se refiere a la conducta desplegada por el servidor en el ejercicio de sus funciones o del cargo.

**RECONOCIMIENTO:** Manifestación de agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos por la Fiscalía General de la Nación, ya sea en forma general o particular en caso de destacar a un funcionario.

**SUGERENCIA:** Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la

Entidad.

**4. DESARROLLO**

**4.1 Lineamientos para la gestión de PQRS:**

Toda petición, queja o reclamo, que ingrese por cualquiera de los canales definidos por la Fiscalía General de la Nacional (presencial, escrito, correo electrónico en general, telefónico, buzón de sugerencias), deberá ser canalizado por las ventanillas de correspondencia o por quien haga sus

veces en las dependencias que no cuenta con esta oficina y ser registrado en el sistema de información o herramienta existente para asegurar su trazabilidad.

La Subdirección Nacional de Gestión Documental, a través de sus ventanillas de correspondencia clasificará, filtrarán y direccionarán a las dependencias correspondientes las Peticiones, Quejas y Reclamos presentados por las víctimas o ciudadanos.

Las Direcciones Seccionales o Subdirecciones Seccionales de Atención a Víctimas y Usuarios, a través de las Oficinas de Servicio al Ciudadano (OSAC), centralizara las Quejas y Reclamos presentadas por las víctimas y ciudadanos; así mismo realizara seguimiento de la respuesta dada. Los servidores públicos que realicen esta labor deben contar con el perfil y conocimiento del área misional y de las funciones de la Fiscalía General de la Nación, con el fin de garantizar su adecuado direccionamiento.

Los puntos de atención que se encuentran en los municipios diferentes al de la ciudad capital, deben reportar la relación de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos a la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSAC) de su Seccional, para su seguimiento dentro de los términos establecidos (Ver numeral 4.7); así mismo, deben reportar las peticiones que les han allegado para su ingreso en el Sistema de Información.

Para el caso de la Dirección Nacional de Protección y Asistencia, los responsables del manejo de PQRS, deberán garantizar la reserva de que trata la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por las Leyes 782 de 2002, Ley 1106 de 2006, Ley 1421 de 2010, Ley 1738 de 2014 y el numeral 5º del Art. 3º de la Resolución 0-5101 de 2008 o aquellas que las modifiquen.

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 (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. (Ley 1755 de 2015. Art.19)

Es preciso que cada una de las acciones realizadas durante el trámite de las PQRS se registre en el sistema de información establecido para tal fin.

Las quejas o reclamos repetitivas hacia un servidor o deficiencia en el servicio, deberán ser registradas individualmente; independientemente de que se gestione una sola respuesta.

Las Direcciones Seccionales deben ejercer control aleatorio mensualmente a los municipios y dependencias, con el fin de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

**Nota**: Para el funcionamiento de las Oficinas de Servicio al Ciudadano se debe tener en cuenta la “guía para el funcionamiento de las oficinas de servicio al ciudadano” FGN-21.1-G-01, en su última versión.

**4.2 Términos de Respuesta**

Las solicitudes que presenten las personas naturales o jurídicas a las Dependencias de la Fiscalía General de la Nación sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos (Ley 1755 de 2015. Art. 14):

Toda PQR deberá resolverse dentro del término legal so pena de sanción disciplinaria, Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el competente le informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole la fecha en que se resolverá, con excepción de:

 La solicitud de información o consulta de documentos se resolverán en los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente la administración no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

 Las consultas formuladas se absolverán en treinta (30) días hábiles, contados a partir de la radicación.

 La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposan en la entidad, debe ser autorizada por el Jefe de la Dependencia o por el Servidor a quien éste haya delegado dicha facultad, siempre que tales documentos no estén cobijados por la reserva legal. Se entregarán en diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del recibo de cancelación.

 Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición, queja o reclamo en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

 Si, vencidos los términos establecidos en el art. 17 de la Ley 1755 de 2015, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Dirección Seccional o Subdirección Seccional de Atención a Víctimas y Usuarios, 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

**4.3 Contenido de la Solicitud:**

Cualquier solicitud presentada debe contener como mínimo:

 La designación de la autoridad a la que se dirige.

 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.

 El objeto de la petición.

 Las razones en las que fundamenta su petición.

 La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

 La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Nota 1:** La autoridad tiene la obligación de 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 sus archivos.

**4.4 Quejas y Reclamos**

Del análisis que se realice a las solicitudes en el que se determine que corresponden a una queja o a un reclamo (tener en cuenta las definiciones numeral 3), éstas deben ser remitidas a la dependencia responsable de dar respuesta al interior de la Fiscalía General de la Nación o enviadas a la entidad correspondiente en caso de no ser de competencia de la Entidad.

El Jefe de Área donde pertenece el Servidor referenciado en la queja, evaluara: Conducta, gravedad (Ley 734 de 2002) y frecuencia, adelantando las acciones que a su discrecionalidad determine y si corresponde, remita a la Direccion de Control Disciplinario o Entidad competente. Asimismo dará respuesta al ciudadano con copia a la OSAC para el cierre respectivo.

**4.5 Sugerencias**

En todas las dependencias donde se atiendan víctimas y ciudadanos se deberá instalar un buzón de sugerencias, el cual tendrá que contar con señalización conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Visual vigente de la Entidad.

Es necesario que el Buzón de Sugerencias se ubique de tal manera que permita el fácil acceso al ciudadano.

El Buzón de sugerencias tendrá apertura los primeros (5) días de cada mes por el Jefe del Área en presencia del delegado del Sistema de Gestión Integral o asistente de la dependencia, haciendo el respectivo conteo de las sugerencias y reconocimientos, dejando evidencia en el *Formato Control Apertura de Buzones de Sugerencia.*

El funcionario responsable debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos establecidos para tal fin.

**Nota 2:** Es preciso tener en cuenta que las sugerencias no siempre generan respuesta al ciudadano, por lo que los registros que tengan esta clasificación se mantendrán en archivo de gestión por un término de (6) meses, y pasado este término, se procederá a su eliminación, dejando como evidencia la respectiva acta de destrucción, la cual será firmada por el Subdirector Seccional de Atención a Víctimas y Usuarios con el integrante del Equipo Operativo del SGI.

**Nota 3:** Aquellas sugerencias que contengan observaciones acerca de infraestructura se agruparán y trabajaran de manera articulada con la Dirección o Subdirecciones de Apoyo a la Gestión para las respectivas acciones.

**4.6 Reconocimientos**

Los reconocimientos realizados por el ciudadano se remitirán a la Ventanilla Única de Correspondencia, para que sean remitidos a Talento Humano. Al finalizar cada periodo, se les realizará el respectivo seguimiento.

Para el tema de reconocimientos se dará aplicación a lo establecido en la Resolución 0-1244 de

2015, por medio de la cual se formula la política de estímulos, se reglamentan los programas de bienestar laboral e incentivos.

De otra parte, se aclara que el desempeño normal no debe ser premiado, con el fin de evitar que el reconocimiento se considere como superficial o injusto. Se entiende por desempeño normal el que corresponde al cumplimiento de las responsabilidades del servidor en el puesto de trabajo y como desempeño sobresaliente, aquel que sobrepasa los objetivos normales y que debe ser destacado y reconocido, ya que representa un esfuerzo adicional por parte del servidor.

**4.7 Seguimiento al Trámite de las PQRS**

Los encargados de las Oficinas de Servicio al Ciudadano (OSAC) o quien haga sus veces, deberán contar con un usuario y contraseña de acceso al sistema de información existente para radicar las quejas y reclamos de usuarios que acuden de manera presencial o aplicar la matriz existente en caso de no contar con dicha herramienta.

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que se recibe en ventanilla de correspondencia y finaliza con el cierre en el sistema o matriz del trámite dado a la PQRS, una vez se haya evidenciado:

 Direccionamiento al área competente

 Respuesta brindada al ciudadano.

**Nota:** Posterior al envío de la respuesta por parte de la dependencia competente, se debe hacer el cierre en el Sistema de Información.

La respuesta al ciudadano debe contener un lenguaje claro, ser atendida dentro del término legal, de fondo, es decir, que resuelva la cuestión, que sea de manera favorable o desfavorable a los intereses del peticionario, que sea de manera congruente frente a la petición elevada, comunicándole tal contestación al solicitante. En el evento que falle alguno de los anteriores presupuestos se entenderá que la petición no ha sido atendida, vulnerando el derecho fundamental de petición*.* (C-T-463/11).

El responsable para este cierre, si es una queja o reclamo, es el encargado de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSAC) o quien haga sus veces, teniendo en cuenta lo referido en el párrafo anterior.

En el caso de peticiones, el responsable de dar el cierre a la respuesta en el sistema de información, es el servidor encargado del trámite. En caso de no contar con sistema de información, el cierre lo hará el grupo de peticiones, quejas o reclamos de la seccional en la matriz establecida.

El encargado de la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSAC) de cada Seccional o a quien se designe en las Direcciones Nacionales, será responsable de revisar permanentemente las alertas que genera el sistema de información o matriz, para garantizar el cierre oportuno de los trámites.

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las mismas en la Entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

Las Direcciones Seccionales en conjunto con la Subdirección Seccional de Apoyo a la Gestión y la Subdirección Seccional de Atención a Víctimas y Usuarios, deberán generar mensualmente un informe con análisis de las siguientes variables:

 Número de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas en el periodo.

 Análisis de causas que motivaron las PQRS.

 Análisis por dependencias.

 Cantidad de peticiones, quejas y reclamos abiertas y cerradas.

 Tiempo promedio de respuesta

 Canal por medio del cual ingreso las PQRS.

Esta información debe ser presentada al jefe inmediato dentro de los primeros (5) días del mes con copia a la Subdirección Nacional de Atención a Víctimas y Usuarios [subnal.atencionvictimasyusuarios@fiscalia.gov.co,](mailto:subnal.atencionvictimasyusuarios@fiscalia.gov.co) y Subdirección Nacional de Gestión Documental [derechosdepeticion@fiscalia.gov.co.](mailto:derechosdepeticion@fiscalia.gov.co)

Nota: Este informe también aplica para las Direcciones Nacionales.

**4.8 Desarrollo de Actividades:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1**√** | **PQRS verbal o telefónica:**   Registrar las PQRS en el *formato para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos*, teniendo en cuenta los siguientes datos:  - Nombre  - Teléfono  - Correo electrónico  - Dirección  - Asunto  Entregar las PQRS a la VUC o quien haga sus veces, para su registro. | OSAC o cualquier servidor o funcionario público | Formato Derecho de Petición  Formato para quejas o reclamos. |
| **PQRS Escritas o por correo:**   Recibir las PQRS   Verificar la cantidad de anexos que acompañan la petición   Radicar y registrar la PQRS, dándole la codificación correspondiente en el sistema de  información con que se cuente   Entregar las Quejas y Reclamos a la OSAC, y Peticiones al Grupo de Derechos de Petición o responsable de dar trámite a las mismas en caso de las Unidades Locales | VUC o quien haga sus veces | Sistema de  Información  Planilla de control de reparto interno de correspondencia |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 2**√** |  Registrar, Clasificar y filtrar las PQRS | OSAC, Grupo Derechos de Petición o quien haga sus veces | Sistema de  Información  Matriz de registro  PQRS |
| 3**√** |  Direccionar y entregar las PQRS | OSAC, Grupo Derechos de Petición o quien haga sus veces | Sistema de  Información  Planilla de control de reparto interno de correspondencia  Matriz de registro  PQRS |
| 4**√** |  Dar respuesta de la PQR al ciudadano, dando cumplimiento a los términos legales. | Responsable de dar trámite a la PQR | Oficio |
| 5**√** |  Reportar a la OSAC, Grupo Derechos de Petición o quien haga sus veces la respuesta dada a la PQR (Seccionales que no cuenta con sistema de información) | Responsable de dar trámite a la PQR | Copia del Oficio  con el recibido o planilla de correspondencia y correo electrónico |
| 6**√** |  Cerrar las PQRS | OSAC, Grupo Derechos de Petición o quien haga sus veces | Sistema de Información o Matriz de registro PQRS |
| 7**√** |  Realizar seguimiento mensual a las PQRS. | OSAC  Grupo Derechos de  Petición | Informe |
| 8**√** |  Archivar las PQRS conforme a la TRD de cada dependencia | OSAC  Grupo Derechos de  Petición | Inventario documental |

**√ Punto de control**

**5. REFERENCIAS**

 Manual de Atención al Ciudadano.

 Guía para el funcionamiento de las Oficinas de Servicio al Ciudadano.