

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SOLICITUDES Y DENUNCIAS



**OFICINA ASESORA JURIDICA**  
**ABRIL 2021**

## Contenido

TITULO PRIMERO. – GENERALIDADES.....	3
TITULO SEGUNDO. – NORMATIVA PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS'D) .....	8
TITULO TERCERO. - OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS .....	18
TITULO CUARTO. - DE LAS PETICIONES EN GENERAL .....	19
TITULO QUINTO. - TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. ....	22
TITULO SEXTO. - NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO.....	23
TITULO SEPTIMO. - DEL VALOR DE REPRODUCCION DE LAS FOTOCOPIAS.....	28
TITULO OCTAVO. - DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.....	28
TITULO NOVENO. - PETICIÓN EN LENGUAS NATIVAS .....	29
TITULO DECIMO. – DENUNCIAS .....	29

## TITULO PRIMERO. – GENERALIDADES

**1.1. OBJETIVO.** Determinar las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias presentadas, para la mejora continua de la prestación de los servicios que esta entidad ofrece a los ciudadanos. Igualmente, al unificar el tratamiento que ha de darse a las PQRS'D las actuaciones de los servidores de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, deben ser el reflejo de la aplicación de los protocolos previstos en el presente manual, en aras de dar la respuesta institucional idónea y pertinente. Por último, será indispensable para el mejoramiento continuo de la entidad, la percepción de aceptación y los niveles de satisfacción del usuario por el servicio prestado.

**1.2. ALCANCE.** El Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias PQRS'D, está dirigido a los colaboradores de Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC, es especial a aquellos que pertenecen a la Oficina de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias creada mediante la Resolución 245 de 2011 quienes al ejercer su principal función deben observar las técnicas, guías y protocolos previstos en esta resolución, con el fin de brindar la atención y respuestas con la diligencia y eficacia debida. Se aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS'D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de estas, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

**1.3. NORMATIVIDAD.** En virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD y el manejo de la gestión documental de RTVC en esta materia, se hace necesario definir y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- en la entidad, señalando los canales de recepción, modalidades del derecho de petición, trámite interno de las PQRS, términos para resolver las distintas modalidades de petición, seguimiento, control e informe sobre la atención de PQRS presentados por la ciudadanía ante la Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC, en aplicación de lo dispuesto por la Ley 1755 del 2015. Bajo este contexto y mediante la Resolución No. 069 de 2021 se adopta el Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia- -RTVC y se deroga la Resolución No.016 del 25 de enero de 2019.

### 1.4. DEFINICIONES.

- **Atención:** Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de RTVC.
- **Atención personalizada:** Servicios prestados a todas las personas que presentados personalmente que

- requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento sobre los servicios que presta Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC, y de las respuestas a sus Peticiones, Quejas, solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.
- **Atención Telefónica:** Servicio que se presta a través de medio de comunicación sea inalámbrico o cableado mediante el cual se da al Ciudadano la información la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.
- **Atención electrónica:** Servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por los cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas a la entidad.
- **Calidad:** Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Denuncias ante la misma. El termino cobija también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.
- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto no es de obligatorio cumplimiento. (Sentencia C-951 de 2014)
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con está.
- **Derecho de petición:** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Conforme el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo 13 de la ley 1437 de 2011) Mediante el derecho de petición, se podrá "... solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos." Conforme al mismo artículo, 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.
- **Derecho de petición en interés general.** Solicitud que un(a) ciudadano o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un (a) ciudadano(a) en, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación que le afecta o le concierne a él mismo.
- **Felicitación:** Manifestación de un(a) ciudadano (a) en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- **Firma electrónica:** Códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando este sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza. - (Decreto 2364 de 2012)
-

- **Firma Digital:** Ley 527 de 1999.- Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.
- **Manual:** Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y a los servicios sobre el manejo de un procedimiento.
- **Protocolo de Atención:** Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al ciudadano por parte los servidores a cargo.
- **Petición entre autoridades:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. (plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755)
- **Petición oscura:** Se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto.
- **Petición análoga:** Se origina cuando más de diez personas formulan peticiones con identidad frente al objeto de la petición. (solicitudes de información de interés general o de consulta). La respuesta podrá ser única y se publicará en un diario de amplia circulación, página web, y se entregará copias de esta a quienes las soliciten.
- **Queja:** Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad a la entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Felicitaciones:** Manifestaciones que los ciudadanos presentan a la entidad por su gestión deben ser radicadas en el Sistema para fines estadísticos, podrán ser objeto de respuesta por parte de la entidad dentro de los 15 días hábiles o cerrarlas en el sistema indicando que no es una petición ciudadana.
- **Servicio:** Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.
- **Servidor Público:** De conformidad con el Artículo 123 de la carta política, "(...) son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios (...)" quienes "(...) están al servicio del Estado y de la comunidad (...)" y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la constitución, la ley y el reglamento.
- **Sugerencias:** Manifestación de una opinión, idea, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Solicitud de acceso a la información:** Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.
- **Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan carácter de reservado al interior de una entidad.

- **Acción de Tutela:** Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de estos. Cuando un juzgado o Tribunal requiere a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1999.
- **Trámite:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.
- **Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónicamente sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de la misma.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que formula la solicitud.
- **Petición en interés general:** Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del bienestar general o el interés colectivo.
- **Petición en interés particular:** Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del interés individual, por lo que la decisión solo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado e individualizado.
- **Petición de consulta:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de RTVC o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tiene fuerza vinculante.
- **Petición de información:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.
- **Petición de Documentos:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad.
- **Peticiones de Congresistas:** Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. (Artículo 258, Ley 5 de 1995 “ Por la cual se expide el Reglamento del Congreso, Senado y la Cámara de Representantes”).
- **Petición en lenguas nativas:** Peticiones que se realizan en idiomas diferentes a los europeos y anglosajones presentadas por personas pertenecientes a grupos étnicos de origen amerindio y africano, para cuya traducción se tiene que solicitar el apoyo del ministerio de cultura.
- **Petición reiterativa:** Se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo y dentro de los términos legales lo requerido.
- **Peticiones Anónimas:** En el evento de recibirse una petición anónima, con objeto claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. Ante el desconocimiento del peticionario, la entidad notificará la respuesta mediante aviso, siguiendo lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (correo electrónico, página web, y en todo caso en un lugar de acceso público de la entidad por el término de (5) días).
- **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, con el fin de activar mecanismos de

investigación y sanción. Así como dar a conocer conductas constitutivas de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

- **Conflicto de intereses:** Es una situación en la que un servidor público y/o prestador de servicios se enfrenta a un dilema ético entre sus intereses personales y sus obligaciones públicas, ya que sus intereses privados podrán influir indebidamente en su juicio, toma de decisión y desarrollo de sus deberes y responsabilidades oficiales.
- **PQRS'D:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **Mensaje de Datos:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio Electrónico de Datos (EDI), internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o telefax.
- **Quejas o peticiones anónimas:** Queja o petición que realiza una persona sin identificarse, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud, a la dependencia competente, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si el del caso.
- **Directiva Cero Papel:** Directriz del Gobierno Nacional, la cual busca intercambiar información entre dependencias y otras entidades públicas a través de medios electrónicos y automatizar procesos y procedimientos incorporando la política de Cero Papel del intercambio de toda la información. (Directiva presidencial 04/2012).
- **Ventanilla Única:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS'D que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

**1.5. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN ATENCION A LAS PQRS'D.** El buen servicio al ciudadano por parte de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, en materia de atención a las PQRS'D, se caracteriza por la excelencia y calidad basado en los siguientes atributos:

- **Confiable:** La información suministrada a los ciudadanos de Radio Televisión Nacional de Colombia – RTVC, debe entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud.
- **Amable:** La atención personalizada prestada por parte de los servidores a los ciudadanos que acuden a la entidad debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a la población vulnerable, con discapacidad, en gestación o al adulto mayor.
- **Oportuna:** Las informaciones se suministren debe expedirse observándolos términos establecidos por la ley y de acuerdo con los procedimientos establecidos para el caso concreto en el presente manual.
- **Actual:** La información que entrega debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento político.
- **Responsable:** El suministro de información a los ciudadanos debe realizarse observando las competencias, funciones del sistema de medios públicos de Radio Nacional de Colombia RTVC y sus procedimientos internos.
- **Transparencia:** Las informaciones suministradas deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la entidad.

En el mismo sentido la Sentencia C-007/17 estableció que el Derecho de petición debe observar las siguientes condiciones : a) claridad, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

**1.6. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS'D.** Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC ha dispuesto diferentes canales de atención al usuario con el propósito de responder los requerimientos de acuerdo con los tiempos establecidos.

**1.7.** Estos canales se detallan a continuación:



## TITULO SEGUNDO. – NORMATIVA PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS'D)

Las normas e igualmente parámetros fijados en el presente manual se ajustan a la normatividad legal vigente para la materia, entre las que se destacan:

- **Artículo 23:** (Constitución Política de Colombia) establece que “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*”.



- **Artículo 74:** (Constitución Política de Colombia) “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- **La ley 1437 de enero 18 de 2011.-** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Regula en el Título II el Derecho de Petición que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.
- **La ley 2080 de 2021.-** (que modifica los numerales 1 y 9 y se adicionan los numerales 10 y 11 al artículo 5°. De la Ley 1437 de 2011), el cual quedará así:

**Artículo 5.** Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades; a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

- **La ley 2080 de 2021.-** (que modifica los numerales 1 y 9 y se adicionan los numerales 10 y 11 al artículo 5°. De la Ley 1437 de 2011), que modifica los incisos primero y segundo del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así: Artículo 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la autoridad competente. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio. Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo 113 de la ley 1437 de 2011). Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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. Mediante él, 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. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

- **Artículo 1. Ley 1755 2015 (que modifica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011). Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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 ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
  - b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición 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.

*Se debe notificar y reasignar la petición a la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos cuando no fuere posible resolverla en los plazos establecidos para la misma, y así realizar la nueva trazabilidad.*

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015. Presentación y radicación de peticiones (que modifica el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011).** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Quando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

**Parágrafo 1°.** 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 2°.** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**Parágrafo 3°.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de peticiones presentadas verbalmente”.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones Incompletas y desistimiento tácito (que modifica al artículo 16 de la ley 1437 de 2011).** 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.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones Incompletas y desistimiento tácito (que modifica al artículo 17 de la ley 1437 de 2011).** 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 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.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Desistimiento expreso de la petición (que modifica el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011).** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin

perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (que modifica el artículo 19 de la Ley 1437 del 2011).** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (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.

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.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Atención prioritaria de peticiones (que modifica el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011).** Las autoridades darán 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, la autoridad adoptará 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.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 funcionario sin competencia (que modifica el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011).** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones (que modifica el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011)** Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados (que modifica el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011)** Solo 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 personal 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.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (que modifica el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).** 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 el artículo siguiente.  
La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Insistencia del solicitante en caso de reserva (que modifica el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011).** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales 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, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

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

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Inaplicabilidad de las excepciones (que modifica el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011).** 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 1. Ley 1755 de 2015 Reproducción de documentos (que modifica el artículo 29 de la Ley 1437 de 2011).** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones entre autoridades (que modifica el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011)** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones entre autoridades (que modifica el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011).** 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 de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- **Artículo 1. Ley 1755 de 2015 Peticiones entre autoridades (que modifica el artículo 32 de la Ley 1437 de 2011).** El nuevo texto es el siguiente:> Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.
- **Artículo 55 (Ley 90 de 1.995 “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”).** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.
- **Artículo 15 (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”).** Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o

reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

- **El artículo 16 del Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial No. 48.308 de 10 de enero de 2012, establece.** ARTICULO 16 EXTENSION APLICACIÓN LEY 962 DE 2005. Los artículos 15 y 16 de la Ley 962 de 2005 serán igualmente aplicables a los particulares que cumplen funciones administrativas.
- **Artículo 17 (Ley 1437 del 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente”).** 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 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.

- **Artículo 20 (Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso Administrativo”. Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015).** Las autoridades darán 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, la autoridad adoptará 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.

- **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. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- **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. todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.
- **Artículo 5 (Ley 1437 de 2011 “Por lo cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”)** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: (6) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- **Artículo 76 (Ley 1474 de 2011 “Por lo 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. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. <inciso derogado por el artículo 237 del decreto 19 de 2012>

El programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.



**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

- **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. los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. en todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
- **Artículo 7 (Decreto 019 de 2012 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”).** Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
  1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
  2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
  3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
  4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este código.
  5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
  6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este código.
  7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
  8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
  9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
  10. Todos los demás que señalen la constitución, la ley y los reglamentos.

**Artículo 8 (Ley 1437 de 2011 “Por el cual se Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”).** Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

*“Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera del sistema de Planeación y Gestión de RTVC, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en el aplicativo que se tiene para tal fin”.*

1. las normas básicas que determinan su competencia.
2. las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. la dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

- **Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”).** Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- **Artículo 32°. - Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Publico”.** Ventanillas únicas. para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretenden que las entidades estatales en ese solo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario a dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ellas (La nota es tomada de la publicación: “Un año del estatuto anti tramites”. editado por la presidencia de la república).

## TITULO TERCERO. - OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**3.1 INTEGRACIÓN.** La oficina de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de RTVC, está dirigida y coordinada por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, e integrada por los funcionarios designados por éste. Tanto los Subgerentes como los líderes de cada una de las áreas de la entidad, podrán designar el (los) colaboradores (es) para resolver la PQRSD, asignada conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de repuestas definidos.

Tal designación se realizará mediante memorando que podrá ser tramitado vía e-mail, a cada uno de los funcionarios designados, dentro de los diez (10) días siguientes a partir de la entrada en vigor de la presente resolución.

El cambio de algunas de las designaciones realizadas en relación con la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y reclamos deberá ser informado mediante memorando al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

**3.2. DIRRECCIÓN Y COORDINACIÓN.** El área de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de RTVC, estará dirigida por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y con el apoyo de un profesional encargado de verificar que se cumpla con el proceso de: recibir, asignar, controlar, verificar y tramitar las solicitudes que se radiquen en la identidad dentro de los términos legales.

El (la) profesional responsable, realizará el seguimiento de los tiempos para el recibo, reparto, elaboración de respuesta, revisión, corrección, aprobación, digitación, firma y envío, conforme a los procedimientos internos dispuesto para tal fin.

**3.3. FUNCIONES.** La oficina de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para efectos del presente manual, cumplirá las siguientes funciones:

- Las contempladas en el ordenamiento legal señalado en el presente manual.
- Ser centro de información de los ciudadanos.
- Realizar seguimiento, vigilancia y control del trámite realizado a las de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos para que sean contestadas dentro del término legal conferido, así como la de responder aquellas peticiones de las que se encuentre en capacidad de resolver.
- Asignar al funcionario competente del área a la cual va dirigida a la PQRS para que dé el trámite correspondiente de acuerdo con los asuntos bajo su competencia.
- Formular y ejecutar políticas orientadas al mejoramiento de los canales de comunicación con los ciudadanos.
- Diseñar las políticas generales que contribuyen a reforzar los flujos de comunicación entre dependencias, la oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y la comunidad.
- Fijar Directrices institucionales para la atención al ciudadano y para el trámite de peticiones, quejas y reclamos.
- Atender a los procedimientos establecidos en el presente manual.
- Las demás contempladas en la ley.

## TITULO CUARTO. - DE LAS PETICIONES EN GENERAL

**4.1. RESPONSABILIDAD.** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, y la ley 1437 de 2011, todos los colaboradores de RTVC tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para su respectiva gestión, especialmente el sistema de gestión documental ORFEOGOB

Los colaboradores de RTVC están obligados a dar respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, y dentro de los términos previstos en la normatividad legal vigente y en el presente manual.

**4.2. FORMULACIÓN DE PETICIONES.** Las peticiones se pueden formular de forma verbal, escrita o a través de medios electrónicos y por medio de los canales creados en la página web de RTVC.

RTVC podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

**4.3. PETICIONES VERBALES.** Las peticiones transmitidas en forma oral, en que las partes tengan conciencia de que el mensaje está siendo conocido en el mismo instante de su emisión, se resolverán de acuerdo con la naturaleza del asunto, en los términos fijados la normatividad legal vigente y en el presente manual.

La entidad deberá dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que reciba.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener. Como mínimo, lo siguientes datos:

- a) Numero de radicado o consecutivo
- b) Fecha y hora de la presentación
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si el del caso, documentos de identidad, dirección de correspondencia (física o electrónica)
- d) El objeto y las razones en las que se fundamenta la petición
- e) Relación de documentos que se anexan para iniciar la petición.
- f) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- g) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le entregara copia de la constancia de la petición verbal.

En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No obstante, las peticiones verbales que no pueden ser resueltas en el mismo instante, se someterán a reparto, se diligenciará el formato diseñado para tal fin y se remitirán a la dependencia competente (colaborador designado) para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, o en las oficinas especiales señaladas para el efecto.

**4.4. PRESENTACION Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas y presentadas de forma presencial en la oficina de correspondencia de RTVC, deben ser recibidas, y radicadas manual o en el sistema de gestión documental dispuesto por la Entidad, para darle el tratamiento de PQRSD, del documento. El plazo de respuesta empezará a contar el día hábil siguiente de la radicación del documento, en el sistema de información de la Entidad.

Cuando la petición sea presentada de forma incompleta se le deberá indicar al peticionario los requisitos que hacen falta; si insiste en que se radique, se le radicara la petición, dejando constancia expresa de las advertencias.

Cuando se trate de correos electrónicos la presentación de la PQRSD, se entenderá a partir del recibo en el buzón del correo institucional (rtvc.gov.co) y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente de su recibo.

La Oficina de Atención al Ciudadano. - PQRSD. - debe ingresar la solicitud al sistema documental OrfeoGob, para generar el número de radicado y dar inicio al trámite y flujo de trabajo que finaliza con el envío de la respuesta al peticionario.

Cuando se trate de una PQRSD, presentada a través del formulario dispuesto en la página web de RTVC, esta se entenderá presentada desde el momento en que el sistema la registre, momento en el cual el peticionario recibe un número de radicado. El plazo de respuesta comenzará a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación del formulario.

**4.5. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES TELEFÓNICAS.** Las peticiones presentadas mediante vía telefónica son recibidas bajos los principios y atributos del buen servicio al ciudadano, de acuerdo con ello el colaborador encargado tomará los datos del peticionario para registrarlos en la plataforma (Orfeogob), se informa el número del radicado como soporte del trámite, dejando constancia de que la petición se formuló de manera verbal.

Si la solicitud verbal no es de competencia de RTVC, se le informará de manera inmediata al peticionario, con la indicación de cuál es la Entidad a la que debe dirigirse. Si insiste en formular la solicitud, se recibe dejando constancia de ello y se procede a trasladar a la entidad competente.

**4.6. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VIRTUALES. - REDES SOCIALES.** Las solicitudes presentadas vía chat, Facebook, Instagram institucional dada su naturaleza de respuesta rápida, deberán ser contestadas en tiempo real excepto aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otras áreas o que la respuesta contenga datos sensibles. Ante este evento se traslada de forma inmediata a la Oficina de Atención al Ciudadano, en donde se le asignará un número radicado para darle el tratamiento de una PQRSD, situación que se debe informar al usuario.

**4.7. ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES.** Se deberá dar una atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano.

**4.8. LENGUAJE DE COMUNICACIÓN.** – Se debe validar que el lenguaje usado en las comunicaciones y la información entregada por los colaboradores de RTVC, sea accesible a los ciudadanos usando palabras sencillas que faciliten su comprensión y utilizando una estructura coherente con sus necesidades. Esto con base en los lineamientos establecidos en la Guía para el Lenguaje Claro implementado por el DPN

**4.9. REQUISITOS MINIMOS.** Toda petición debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) La fecha en la que se formula
- b) La autoridad a quien dirige;
- c) Los nombres y apellidos y la dirección del domicilio del solicitante.
- d) El objeto de la petición;
- e) Las razones en que fundamenta su petición y
- f) La relación de documentos que se acompañan.

## TITULO QUINTO. - TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

**5.1. TRÁMITE DE LA PETICIÓN.** Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el colaborador designado para el efecto verificará el cumplimiento de los requisitos enumerados en el artículo anterior y de los adicionados para ciertas peticiones en particular.

Si se observa el incumplimiento de algún requisito se oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece cuando sea posible.

Cuando el colaborador competente, 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, el sistema de medios públicos RTVC dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación solicitará al peticionario la información y/o documentación que haga falta. Si dentro del término de un (1) mes el interesado no satisface el requerimiento hecho por RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA –RTVC, se entenderá que ha desistido de la solicitud y en consecuencia se archivará su petición, salvo que antes del plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En ningún caso la estimaran incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentre dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

### 5.2. CIERRE DE LA PQRSD Y FLUJO DE TRABAJO.

Con el objetivo de que el peticionario obtenga la respuesta emitida por la Entidad a través del sistema de Notificador Orfeo, el colaborador responsable de la misma, para lograr la correcta trazabilidad del documento

deberá ejecutar las siguientes acciones:



Las acciones relacionadas se deben realizar dentro de los plazos establecidos para las PQRSD. Lo anterior a fin de que el usuario reciba la respuesta de la Entidad en los términos de ley y se cumpla con la medición que realiza el sistema Orfeogob.

Mediante el enlace <https://www.rtv.gov.co/pqrd/search>, el sistema hace la respectiva búsqueda y el ciudadano puede evidenciar el estado actual del trámite. Los estados que el usuario puede visualizar de su PQRS son: en trámite o finalizado.

**5.3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en RTVC Medios Públicos, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

## TITULO SEXTO. - NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO.

**6.1. 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 siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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 ya 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 peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Peticiones entre Autoridades: Las peticiones formuladas por una autoridad deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días.
- Peticiones de Congresistas de la República: En consonancia con el artículo 258 de la Ley 5° de 1992, el término para la respuesta a las solicitudes de información hechas por parte de los Congresistas de la República de Colombia debe darse a más tardar dentro el cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción que la petición.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados la autoridad deberá 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 qué se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS'D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad.

**NOTA TRANSITORIA:** Conforme a lo previsto en el artículo 5 de Decreto 491 del 28 de marzo 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades (...)”, se dispuso la ampliación de los términos para atender las peticiones que se encuentran en curso (al momento de expedición del Decreto) o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

Es por esto y salvo la existencia de una norma especial, que los términos para resolver las peticiones que sean presentadas en sus diferentes modalidades a RTVC, podrán ser resueltas conforme a las siguientes disposiciones allí señaladas.

ANTES	AHORA
LEY 1437/2011- LEY 1755/2015	DECRETO 491/2020 (Peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)
Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse <b>quince (15) días</b> siguientes a partir de su recepción	Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los <b>treinta (30) días</b> siguientes a partir de su recepción
Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los <b>diez (10) días</b> siguientes a partir de su recepción	Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los <b>veinte (20) días</b> siguientes a partir de su recepción



Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro los <b>treinta (30) días</b> siguientes a su recepción.	Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro los <b>treinta y cinco (35) días</b> siguientes a su recepción.
--	--

Para facilitar la atención a las PQRSD, se presentan los términos legales de forma comparativa así:

**6.2. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN:** el peticionario en cualquier momento puede desistir de su petición manifestando expresamente su voluntad. El desistimiento puede ser escrito o verbal en el caso, último se deberá dejar la respectiva constancia.

**6.3. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER:** los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del colaborador mismo o por recusación interpuesta ante el competente y por las causales del artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, que modifica el 30 de la Ley 1437 de 2011.

**6.4. REMISIÓN POR COMPETENCIA DE OTRO FUNCIONARIO.** Si el colaborador de RTVC, ante quien se realiza una petición verbal es incompetente, debe informar al interesado en el acto y señalarle el competente a quien debe acudir.

Ante una solicitud escrita, el colaborador incompetente debe remitir la solicitud al competente y enviar el oficio remisorio al peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. En este caso el término para resolver la petición comenzará a contarse y a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Si la falta de competencia es al interior de la RTVC, el colaborador y/o dependencia que no tiene la competencia para resolver la PQRS'D, deberá remitirla, a más tardar dentro de los dos (2) días siguientes a

su recibido al colaborador y/o la dependencia competente para su respectivo trámite, y el término para resolver se contabilizará desde la fecha de su radicación por parte del peticionario.

En caso de existir varias dependencias encargadas de darle trámite a una petición, se informará a cada una de ellas el conocimiento de esta para proceder a darle respuesta, teniendo en cuenta que el término para resolverla por parte de los encargados es común.

**6.5. CITACIÓN DE TERCEROS.** Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto, el colaborador de RTVC advierte que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia la actuación, el objeto de esta y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose terceros indeterminados la información se

divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.

**6.6. TRÁMITE ESPECIAL DE DERECHOS DE PETICIÓN SEÑALADO POR LAS LEYES Y TRAMITE ESPECIAL.** En caso de que se determine un trámite especial para la posible petición a presentar ante RTVC, se fijará en lugar visible al público los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones, que conforme a la ley, tienen dicho trámite.

En caso de no existir un trámite especial se adoptará el trámite general que se señala en el presente manual.

**6.7. RECURSOS Y NOTIFICACIONES.** Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten en RTVC Medios Públicos, se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**6.8. REGIMEN DE RESPONSABILIDAD.** Los subgerentes de las respectivas dependencias de RTVC serán los responsables por la indebida atención de las peticiones repartidas debido a su competencia, y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

Las sanciones por la indebida atención de las peticiones serán aplicadas por la autoridad competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.

**6.9. HORARIO DE ATENCION AL PÚBLICO.** En RTVC las diferentes peticiones serán recibidas en horario de oficina.



**6.10. PETICIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.** Las peticiones presentadas a través de medios electrónicos en los canales dispuestos para tal fin en la página web de RTVC, serán sueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario.

**6.11. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Toda petición electrónica debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:



La autoridad a quien se dirige

- Los nombres, apellidos completos y la dirección del solicitante
- El objeto de la petición
- Las razones en que fundamenta su petición
- La relación de documentos que se acompañan

**6.12. TRÁMITE Y TÉRMINOS DE LAS PETICIONES ELECTRÓNICAS.** Los trámites y términos de las peticiones electrónicas serán los mismos que dispone el artículo 17 del presente manual.

**6.13. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del funcionario mismo o por recusación interpuesta ante el competente.

**6.14. COORDINACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES.** En caso de que en RTVC existan diversas áreas encargadas de darle trámite a una misma petición, deberán actuar conjuntamente para dar respuesta a la solicitud, y el término para resolverla es de carácter común.

**6.15. PETICIONES IRRESPETUOSAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la contestación 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.

**6.16. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La entidad 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.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**6.17. 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.

*“Si este documento se encuentra impreso o es visualizado por fuera del sistema de Planeación y Gestión de RTVC, no se garantiza su vigencia, por lo tanto, es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en el aplicativo que se tiene para tal fin”.*

**6.18. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** 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.

## TITULO SEPTIMO. - DEL VALOR DE REPRODUCCION DE LAS FOTOCOPIAS

**7.1. SOLICITUD DE FOTOCOPIAS.** El interesado podrá solicitar ante RTVC, por escrito, vía e-mail o verbalmente, la expedición de fotocopias de documentos.

**7.2. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.** El Valor de las fotocopias se establecerá de acuerdo con el Valor de referencia el mercado y las disposiciones establecidas para tal fin por RTVC.

Una vez cancelado el Valor de las fotocopias, y acreditado el pago en RTVC, se expedirán las mismas.

## TITULO OCTAVO. - DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

**8.1. QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos son actuaciones de la ciudadanía de interés general o particular, que buscan mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles las ser más participativa la gestión pública, son presentación puede ser: personal oral o telefónico, escrita o por medio electrónico.

**8.2. TÉRMINO.** Una vez recibida la queja o el reclamo, en caso de que la comunicación resulte fundada, RTVC, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo, se deberá informar al solicitante sobre las medidas tomarán para resolverla queja o reclamo.

**8.3. REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas se reciben en un formato preimpreso que debe contener la siguiente información:

1. Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.
2. Fecha de recepción de estas.
3. Origen de la quejas o reclamos: si fue información suministrada por un particular, por un funcionario o anónima.
4. Datos del quejoso o reclamante: Nombres y apellidos del identificado, NIT o número de cédula; dirección, teléfonos y correo electrónico.
5. Datos del denunciado: identificación del presunto implicado o de terceras personas también implicadas.
6. Relación de documentos y pruebas anexas a la queja o reclamo.
7. Relación de los hechos en que se fundamenta la queja o reclamo.

**8.4. QUEJAS ANÓNIMAS:** Para realizar una queja no es requisito la identificación de quien la realice, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud a la dependencia de los asuntos de su competencia deba asumirla, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la configuración de alguna falla, si es del caso.

En el evento de recibirse una petición anónima, con objeto claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las reglas que garanticen el derecho fundamental de petición. Ante el desconocimiento de una dirección física del peticionario, la entidad notificará la respuesta mediante aviso, siguiendo lo preceptuado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 (correo electrónico, página web, y en todo caso en un lugar de acceso público de la entidad por el término de (5) días).

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web de la Entidad.

**8.5. COMPETENCIAS.** Una vez se recepción de la queja, sugerencia o reclamo se enviará al Subgerente o líder del área en la que tenga que ver con los asuntos de conocimiento y competencia del área respectiva, para que proceda a adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.

En todo caso, si la queja recibida también puede generar un proceso disciplinario o una investigación se remitirá a la oficina de Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.

## TITULO NOVENO. - PETICIÓN EN LENGUAS NATIVAS

**9.1. PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS.** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante el sistema de medios públicos RTVC.

**9.2. INTERPRETES.** Como la entidad no cuenta con intérpretes en su planta de personal cuando se presente una petición de esa naturaleza para traducir directamente la petición, dejará constancia de ese hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a solicitar al Ministerio de Cultura su colaboración para su posterior traducción y respuesta.

## TITULO DECIMO. – DENUNCIAS

**10.1. DENUNCIAS DE CARÁCTER DISCIPLINARIO.** En caso de presentarse una denuncia, una vez recibida, si la misma es de carácter disciplinario, independientemente del canal de atención utilizado por el peticionario, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica inmediatamente le dará traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, indicando el fundamento jurídico que tiene para hacerlo.

En tal virtud, los procesos disciplinarios que desarrolla RTVC, se surten de acuerdo con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, si dichos procesos se han iniciado con esta ley. Los nuevos procesos se iniciarán de acuerdo con lo previsto en la Ley 1952 de 2019, una vez entre en vigencia.

La Oficina de Control Interno Disciplinario procederá a determinar si asume competencia e inició de la respectiva investigación o si considera que la misma es competencia de la Procuraduría General de la Nación, caso en el cual procederá dentro de los seis (6) días siguientes a realizar el respectivo envío dejando una copia en su archivo.

**Parágrafo 1º.** En caso de presentarse denuncia con connotaciones de carácter penal, independientemente del canal de atención utilizado por el peticionario el Jefe de la oficina Asesora Jurídica inmediatamente le dará traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario indicando conforme al análisis jurídico y a la verificación de algunos hechos la denuncia amerita que se remita a la Fiscalía General de la Nación.

**Parágrafo 2º.** Cualquier clase de denuncia estará enmarcada en lo establecido en este Manual de Procedimientos de quejas, reclamos y derechos de petición, el cual establece las actividades y responsabilidades para atender y dar trámite a las PQRSD, en cada una de sus etapas como son la recepción, radicación, tratamiento, seguimiento y cierre, de manera oportuna y con información de calidad.

**Parágrafo 3º.** Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, RTVC Medios Públicos tiene dispuestos los siguientes canales de comunicación, señalados en el artículo 4º, Capítulo Segundo del presente Manual los cuales permiten a los grupos de valor y ciudadanía en general, mantener una interacción permanente con la entidad, como parte fundamental de la protección de sus derechos.

**10.2. DENUNCIAS DE CARÁCTER PENAL.** La Oficina de Control Interno Disciplinario procederá a determinar si efectivamente existen posibles consecuencias penales y disciplinarias, caso en el cual procederá a compulsar copias de las actuaciones a la Fiscalía General de la Nación y abrir investigación disciplinaria si así lo considera.

Si de las actuaciones sin análisis jurídico se infiere que únicamente existen unas posibles consecuencias penales, se procederá a remitir las actuaciones originales a la Fiscalía General de la Nación dejando una copia como archivo.

PROYECTO	REVISOR	APROBO
Milene E. Toncell Castañeda. - Apoyo Profesional en la gestión y atención de las PQRSD • Oficina Asesora Jurídica - Coordinación Gestión Jurídica	Clara Mercedes Moreno Torres. - Asesor Subgerencia de Soporte Corporativo - Control Interno Disciplinario Esmeralda Valencia Cortés. - Servicios Profesionales Oficina Asesora Jurídica • Oficina Asesora Jurídica.	Juliana Santos Ramírez. - Jefe Oficina Asesora Jurídica • Oficina Asesora Jurídica