

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PQRS

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. DEFINICIONES.....	3
3. ACTIVIDADES.....	4
4. CRITERIOS NORMATIVOS PARA PQRSF.....	6

1. OBJETIVO

El objetivo es establecer las actividades para recibir, identificar, atender y responder a las notificaciones de tipo PQRSF (Petición, Quejas Reclamos, Sugerencias o Felicitación) presentadas por los huéspedes en relación con la prestación de los servicios ofrecidos por las Mipymes.

Esta Inicia con la manifestación del huésped por la página web del hotel de una Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitación, respecto a la prestación de los servicios en los diferentes alojamientos, y cierra con el envío de la respuesta formal a dicha manifestación por parte el gerente del alojamiento.

2. DEFINICIONES

PQRSF: Manifestación de una Petición, Queja, Reclamo, Felicitación o Sugerencia informada por parte de los huéspedes finales, con respecto a la prestación de uno o varios servicios.

Huéspedes: Persona que se aloja en un hotel o en casa de otra persona, pagando por ello.

Petición: Es la acción que tiene todo huésped para manifestar alguna necesidad sobre los servicios prestados por las Mipymes.

Queja: Expresión de insatisfacción que realiza a un huésped, con respecto a un servicio específico solicitado.

Reclamos: Es la posibilidad de efectuar un reclamo es un derecho de los consumidores, protegido por diversas leyes y normativas.

Sugerencia: Aporte o propuesta de mejora manifestada por un huésped respecto a los servicios prestados

Felicitación: Es la acción para manifestar alguna satisfacción pos algún servicios prestados

No aplica: Se refiere a la queja o inconformidad manifestada por el usuario, que se registra en la herramienta y al hacer el análisis preliminar del caso, no se evidencian falencias en la gestión, tiempos de atención o procedimientos de las partes involucradas.

Analista de Calidad: Es el responsable de la recepción, análisis, retroalimentación a los implicados y respuesta al usuario final.

3. ACTIVIDADES

CODIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	<p>El huésped comunica su notificación a través de la página web del hotel en la pestaña contactos donde digita los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre • Apellido • Teléfono • Correo • Tipo de solicitud • Y descripción de la solicitud 	Huésped
2	Se recibe notificación de la PQRSF en el módulo Inf Clientes, este debe estar organizado por fecha entre la más nueva a la más antigua.	MiPyme
3	<p>Se validar si la notificación expuesta por el huésped está dentro del alcance de la gestión de PQRSF.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si está dentro del alcance: Se pasa a la actividad 4. • Si no está dentro del alcance: Se da clic a la opción enviar correo, este permitirá sincronizar el correo electrónico de las diferentes Mipymes para responder al usuario según previa validación de las Mipyme. 	MiPyme
4	<p>Si el huésped manifiesta una PETICION. QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACIONES sobre el servicio prestado, Mas57 le recomienda a las Mipymes realizar los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar validación en los registros de las reservas 2. Validar el medio de pago 3. Validar el tiempo de estadía 4. Validación de la fecha en la cual los huéspedes notifican su QUEJA o RECLAMOS, importante esta debe ser igual a la fecha de las estadía y la reserva 	MiPyme
5	<p>Si después de realizar validación de la información expuesta por el usuario se identifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si corresponde: Se pasa a la actividad 8. • No corresponde : Se recomienda los siguientes puntos importantes en el correo <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar al huésped con nombre propio, y agradecer por sus valiosas 	MiPyme

CODIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<p>sugerencias.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Indicar que la PETICION. QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACIONES no es válido. 3. Argumentar con imágenes o un buen texto sin acusar a nadie el motivo por el cual no es válido. 4. Ofrecer disculpas por el mal entendido. 5. Realizar invitación para una visita nuevamente al hotel bajo una oferta especial. 6. Firma de la persona que escribe con teléfono y correo electrónico. 7. Logo del hotel. 	
6	<p>Si después del análisis se identifica que lo que informa el usuario es correcto Mas57 recomienda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludar al huésped con nombre propio, y agradecer por sus valiosas sugerencias. 2. Indicar que la PETICION. QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD O FELICITACIONES es válida. 3. Argumentar con imágenes o un buen texto sin acusar a nadie el motivo por la cual la que es válida. 4. Ofrecer disculpas por el mal entendido. 5. Realizar invitación para una visita nuevamente al hotel bajo una oferta especial. 6. Firma de la persona que escribe con teléfono y correo electrónico. 7. Logo del hotel. 	MiPyme
7	<p>Mas57 recomienda a la Mipyme ejecutar un plan de acción desde de identificar que las PQRSF son válidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar y ejecutar un plan de acción. 2. El gerente responsable del recurso y/o servicio debe diseñar y ejecutar las acciones de mejora para evitar que se presenten futuras quejas por la misma causa. 3. De ser necesario, se debe ejecutar una acción inmediata que mitigue el impacto de la inconformidad para atender a satisfacción la notificación al huésped. 	MiPyme
8	<p>Notificar al huésped vía telefónica</p> <p>A través del campo de resolución en la herramienta administrativa la MiPyme puede visualizar los números de contacto de los huéspedes para este caso</p>	MiPyme

CODIGO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Mas57 recomienda comunicarse vía teléfono para que la respuesta pueda llegar más avanzada.	

4. CRITERIOS NORMATIVOS PARA PQRSF

No.	Ítem
Constitución Política de Colombia 1991	
1	Artículo 23 Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
2	Artículo 74 : Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable
Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	
3	Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales: Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente. Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas

	de atención al público
4	<p>Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales: La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos: 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición. 2. Fecha y hora de recibido. 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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. 4. El objeto de la petición. 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando 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 documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015. 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. Parágrafo 1°. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal. Parágrafo 2°. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los</p>

	parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación
5	Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 Respuesta al derecho de petición verbal: La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación
6	Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016 Solicitudes de acceso a la información pública: Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal. Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.
7	Artículo 2.2.3.12.6. Decreto 1166 de 2016 Turnos: Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.
8	Artículo 2.2.3.12.7. Decreto 1166 de 2016 Falta de competencia: Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, c caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario

9	<p>Artículo 2.2.3.12.8. Decreto 1166 de 2016 Inclusión social: Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad. En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para decepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.</p>
10	<p>Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta</p>
11	<p>Artículo 2.2.3.12.10. Decreto 1166 de 2016 Respuesta a solicitud verbal de acceso a información: La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.</p>
12	<p>Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016 Reglamentación interna: Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.</p>
13	<p>Artículo 2.2.3.12.12. Decreto 1166 de 2016 Accesibilidad: Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica</p>

	<p>institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo. En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.</p>
14	<p>Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016 Seguridad de los datos personales: El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.</p>
<p>Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p>	
15	<p>Artículo 13. Ley 1755 de 2015 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 a las entidades dedicadas a su protección o formación.</p>
16	<p>Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción</p>

	<p>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: 1. 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. 2. 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</p>
<p>17</p>	<p>Artículo 14. Ley 1755 de 2015 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: 1. 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. 2. 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</p>
<p>18</p>	<p>Artículo 17. Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito:</p>

	<p>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.</p>
<p>19</p>	<p>Artículo 18. Ley 1755 de 2015 Desistimiento expreso de la petición: 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</p>
<p>20</p>	<p>Artículo 19. Ley 1755 de 2015 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co 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</p>
<p>21</p>	<p>Artículo 20. Ley 1755 de 2015 Atención prioritaria de peticiones: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un</p>

	<p>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.</p>
22	<p>Artículo 21. Ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia: 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 remisorio 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.</p>
23	<p>Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. 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.</p>
24	<p>Artículo 24. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. 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. 4. Los relativos a las</p>

	<p>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. 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. 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</p>
<p>25</p>	<p>Artículo 25. Ley 1755 de 2015 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella</p>
<p>26</p>	<p>Artículo 26. Ley 1755 de 2015 Insistencia del solicitante en caso de reserva: Si la persona interesada insistiere 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</p>

	<p>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.</p>
27	<p>Artículo 27. Ley 1755 de 2015 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.</p>
28	<p>Artículo 29. Ley 1755 de 2015 Reproducción de documentos: 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</p>
29	<p>Artículo 30. Ley 1755 de 2015 Peticiones entre autoridades: 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.</p>
30	<p>Artículo 31. Ley 1755 de 2015 Falta disciplinaria: 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.</p>
<p>Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p>	

<p>31</p>	<p>Artículo 5. Ley 1437 de 2011 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 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, aún por fuera de las horas de atención al público. 2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co 3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. 5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. 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. 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. 8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente. 9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</p>
<p>32</p>	<p>Artículo 7. Ley 1437 de 2011 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</p>

	<p>reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° 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 5° 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</p>
<p>33</p>	<p>Artículo 8. Ley 1437 de 2011 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: 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. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co 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. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado</p>

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	
34	<p>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</p>
35	<p>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</p>
36	<p>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</p>
37	<p>Artículo 47. Decreto 019 de 2012 VENTANILLA ÚNICA PARA LA OBTENCIÓN</p>

UNIFICADA DE LAS LICENCIAS Y EL PAGO INTEGRADO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS.

Reglamentado por el art. 2, Decreto Nacional 2717 de 2012, Para los efectos del literal c) del artículo 2 de la Ley 232 de 1995, y con la finalidad de reducir los trámites que los propietarios o responsables de establecimientos abiertos al público deben realizar para acreditar los requisitos de funcionamiento, cuando almacenan digitalmente obras musicales, fonogramas y videos musicales, y ejecutan o comunican al público obras musicales, fonogramas, obras audiovisuales y/o interpretaciones artísticas, la obtención unificada de las licencias y el pago integrado de los derechos de autor y conexos se realizará a través de una ventanilla única que deberán constituir las sociedades de gestión colectiva, a través de la cual se realizará de manera unificada el recaudo de los derechos de autor y conexos. NOTA: Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-784 de 2012. Los titulares de derecho de autor o de derechos conexos no afiliados a las sociedades de gestión colectiva, así como las asociaciones que los representen, podrán hacer parte de la citada ventanilla única recaudadora. Para efectos de lo señalado en el presente artículo se podrá constituir una sociedad cuya organización, administración y funcionamiento serán acordadas por sus miembros en los estatutos sociales. La elección, conformación y funcionamiento de los órganos de dirección y administración, el régimen de votaciones y la toma de decisiones observarán el principio de proporcionalidad con relación a la participación de sus miembros en el recaudo. Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co En caso de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única, ésta deberá iniciar su funcionamiento a más tardar el primero (1) de enero de 2013. La no constitución de la ventanilla única impedirá a las sociedades de gestión colectiva realizar recaudo por la administración de los derechos de sus socios en establecimientos de comercio. Parágrafo 1. Mientras entre en funcionamiento la ventanilla única recaudadora, las licencias y pagos se obtendrán y realizarán a través de las entidades recaudadoras constituidas conforme lo dispone el artículo 27 de la Ley 44 de 1993, las Sociedades de Gestión Colectiva, las Asociaciones de Titulares y los Titulares Individuales, según corresponda. Parágrafo 2. En el evento de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única recaudadora estará sujeta a la inspección y vigilancia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de conformidad con los artículos 53 a 63 del Decreto 3942 del 2010. Parágrafo 3. El pago a la ventanilla única recaudadora de que trata este artículo hará presumir que el usuario ha cumplido integralmente con la obligación contemplada en el literal c) del

	artículo 2 de la ley 232 de 1995
38	<p>Artículo 171. Decreto 019 de 2012 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR "VUCE". A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE" deberán resolver las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos. A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán informar al solicitante a través de la mencionada Ventanilla, en un término no superior a un (1) día contado a partir de la radicación, si las solicitudes del régimen libre o de licencia previa están incompletas. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a 12 horas hábiles. A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán resolver las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva a través de la VUCE, siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a un día (1) hábil.</p>
<p>Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública</p>	
39	<p>Artículo 76 Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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</p>

	<p>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. 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 Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</p>
<p>Decreto 2623 del 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</p>	
<p>40</p>	<p>Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 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.</p>
<p>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</p>	
<p>41</p>	<p>Artículo 15 Ley 962 del 2005 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 Título II 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</p>

	<p>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.</p>
<p>42</p>	<p>Artículo 59 Ley 962 de 2005 Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones. En un término no superior a seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordinará con las entidades correspondientes la consolidación de información sobre vistos buenos previos y autorizaciones estatales a las cuales se encuentran sometidas las importaciones y exportaciones y promoverá la racionalización de los mismos a través de los mecanismos correspondientes acordes con la Constitución Política. Sin perjuicio de las facultades que le corresponde a cada una de las autoridades en el ámbito propio de sus competencias. Dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia de la presente ley, las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades. Parágrafo 1°. Todo acto de creación de vistos buenos o autorizaciones para importaciones o exportaciones deberá informarse al momento de su expedición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Parágrafo 2°. Las entidades ante las cuales los importadores o exportadores deban inscribirse previamente para obtener vistos buenos o autorizaciones para realizar sus operaciones deberán establecer mecanismos para facilitar la consulta de dichas inscripciones o publicarlas vía Internet y no podrán exigir nuevamente tal inscripción antes sus oficinas ubicadas en los puertos, aeropuertos y zonas fronterizas del país.</p>

Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único	
43	Artículo 34. Ley 734 de 2002 Deberes. Son deberes de todo servidor público... 2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del Calle 26 # 13 - 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 www.dnp.gov.co cargo o función. Expresiones subrayadas declaradas EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-030 de 2012.
Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	
46	Artículo 54. Ley 190 de 1995 Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.
Ley 5ª de 1992 Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	
47	Artículo 258. Ley 5ª de 1992 Solicitud de informes por los Congresistas. Los senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación a fin de que se proceda de conformidad y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo. El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia c-386 de 1996.

