

# PROCEDIMIENTO INTERNO PQRS



	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

## CONTENIDO

1.	ALCANCE.....	3
2.	FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA.....	3
3.	DEFINICIONES.....	4
4.	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	6
5.	CONTENIDO DE LAS PETICIONES.....	7
6.	SUJETOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA.....	7
7.	PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.....	8
8.	RADICACIÓN.....	9
9.	TRÁMITE DE LAS PQRSD.....	10
9.1	PQRSD sujetas a decisiones de varias dependencias.....	11
9.2	Falta de competencia.....	11
9.3	PQRSD incompletas, confusas y desistimiento tácito.....	12
9.4	Desistimiento expreso de la PQRSD.....	12
9.5	PQRSD irrespetuosas o reiterativas.....	12
9.6	Trámite de las quejas y denuncias.....	13
9.7	PQRSD recibidas en los correos electrónicos de los servidores públicos.....	13
10.	TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES.....	13
11.	ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL.....	15
12.	RESPUESTA A LAS PQRSD.....	15
13.	PUBLICACIÓN DE LA RESPUESTA.....	16
14.	INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA O CLASIFICADA.....	16
15.	FALTA DISCIPLINARIA.....	16
16.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD.....	17
17.	INFORMES DE LAS PQRSD.....	17
18.	DISPOSICIONES GENERALES.....	17
18.1	Procedimientos o instructivos complementarios.....	17
18.2	Procedimientos regulados por normas especiales.....	17
18.3	Tratamiento de datos personales.....	17
18.4	Acceso a datos personales en posesión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.....	18
18.5	Costos de reproducción de la información.....	18

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

## 1. ALCANCE

El presente documento se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias **PQRSD** de competencia de la Alcaldía Distrital, estableciendo las pautas que deberán seguir los colaboradores de la entidad (servidores públicos y contratistas) en la atención de estas, de conformidad con ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes aplicables a la materia.

Adicionalmente, el presente reglamento traza de forma clara y detallada, la ruta que debe seguir el ciudadano para la correcta presentación y radicación de las **PQRSD** ante la Alcaldía Distrital, a través de los canales definidos por la Entidad.

## 2. FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA

### Transversales a todas las dependencias

De conformidad con el artículo 29 del Decreto 0801 de 2020, las diferentes dependencias de la Administración Central Distrital cumplirán las siguientes funciones transversales:

4. *Proyectar y/o revisar la respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias enviadas por los ciudadanos y demás grupos de valor, relacionadas con la competencia.*

### Secretaría General

El artículo 43 Ibidem, indica como función de la Secretaría General del Distrito dirigir las acciones para el seguimiento, oportunidad y calidad de la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente.

### Oficina de Relación con el Ciudadano

Direccionar el trámite y atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de conformidad con los procedimientos establecidos y en el marco de los términos y condiciones dispuestos en la normatividad vigente, conforme al artículo 46 del Decreto 0801 de 2020.

### Oficina de Gestión Documental

Formular, implementar y evaluar las políticas, planes y programas para la adecuada gestión de la información producida y/o recibida por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, para garantizar la protección de datos, acceso a la información, gestión de trámites y transparencia, en el marco de las normas vigentes aplicables, indicado así en el artículo 45 del Decreto ya citado.

### Gerencia de Control Interno de Gestión

Asesorar y acompañar a la entidad en la gestión de sus procesos con un enfoque integral hacia la prevención, mediante la formulación de recomendaciones y la ejecución de acciones de fomento a la cultura del control, que impulsen la mejora continua del quehacer institucional en el Distrito de Barranquilla, establecido en el artículo 31 ibidem.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

### 3. DEFINICIONES

**Atención:** Es la acción planificada que realiza la entidad a través de los canales existentes, para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica según la competencia de la Alcaldía Distrital.

**Atención personalizada:** Servicios prestados a todas las personas que personalmente requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento sobre los servicios que presta la Alcaldía de Barranquilla, y de las respuestas a sus **PQRSD** presentadas.

**Atención telefónica:** Servicio que se presta a través de medio de comunicación sea móvil o fijo mediante el cual se brinda orientación o asistencia al ciudadano.

**Atención electrónica:** Servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por las cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las **PQRSD**, presentadas a la entidad.

**Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiere de la prestación de un servicio de la Alcaldía Distrital o presente **PQRSD**, ante la misma.

**Consulta:** Es la petición por medio de la cual una persona, entidad o autoridad solicita a la Administración que emita su opinión o concepto con relación a las materias a su cargo, las respuestas a las solicitudes de consulta no constituyen acto administrativo por constituir una opinión, en consecuencia, no es de obligatorio cumplimiento o ejecución en virtud de lo establecido en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional, pero lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Derecho de Petición:** De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política, el derecho de petición es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Herramienta de Gestión Documental:** Para efecto del presente acto administrativo se entiende como el software o sistema de información establecido por la Alcaldía Distrital para el registro, radicación, distribución, trazabilidad, custodia, seguimiento y control de las **PQRSD**.

**Peticionario:** Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

**Peticiones Análogas:** Cuando más de diez personas formulen personas análogas de información de interés general o de consulta.

**Peticiones Escritas:** Aquellas solicitudes efectuadas mediante documentos, ya sean físicos o electrónicos.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

**Peticiones Verbales:** Son aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

**Peticiones telefónicas:** son aquellas formuladas a través del operador del canal telefónico dispuesto por el distrito de Barranquilla.

**Peticiones por medios electrónicos:** son las solicitudes presentadas a través de los canales virtuales habilitados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

**PQRSD:** Es la abreviatura de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar ante la Entidad una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Recurso de reposición:** Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.

**Servicio:** Es el resultado de la articulación de diferentes actuaciones realizadas por la Alcaldía Distrital a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, de acuerdo con los procedimientos establecidos y encaminados a 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.

**Solicitud de copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

**Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso de la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de sus funciones.

**Solicitud Judicial:** Son las solicitudes efectuadas por las autoridades judiciales o administrativas que ejercen función jurisdiccional.

**Sugerencia:** Aportación de ideas o iniciativas para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

**Tipología:** Se refiere a la clasificación por tipo que se le da a la **PQRSD** en el momento de su registro en la herramienta de gestión documental dispuesta por la Entidad. El tipo puede corresponder a queja, petición, petición de 10 días, consulta, denuncia, solicitud de información; entre otros.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

**Trámite:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**Ventanilla única:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las **PQRSD** que un ciudadano puede interponer ante la Alcaldía Distrital con un fin particular.

#### 4. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

**Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

**Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo, sugerencia o inicio de una actuación administrativa. En este último evento o cuando de la petición se debe iniciar una actuación administrativa así se deberá informar en la respuesta, indicándole al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos que determine la ley.

**Derecho de petición de documentos y de información:** tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la administración distrital o de alguna de sus dependencias, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos.

**Derecho de petición de formulación de consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de la administración distrital o de sus dependencias, la cual se somete a consideración de esta para su concepto. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución

La actuación que inicie la persona ante la Alcaldía Distrital puede tener una de las siguientes finalidades:

- Solicitar Información
- Solicitar la expedición de copias o certificaciones
- Interponer un Reclamo
- Interponer una Queja
- Realizar una Sugerencia
- Presentar una Denuncia
- Realizar una Consulta

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 del 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de la situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

## 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

En lo que respecta a los requisitos de las peticiones, las mismas deberán ceñirse a los parámetros establecidos en el artículo 16, del capítulo I de la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes y complementarias o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan. Toda petición deberá contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombre completo del peticionario o su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y dirección física o electrónica en la cual recibirá la respuesta. Si el peticionario es una persona que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee aportar para iniciar el trámite relacionados que el peticionario afirma aportar.
- La firma del peticionario cuando fuere del caso.

El Distrito tiene la obligación de examinar integralmente la petición, pero en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante la entidad el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

## 6. SUJETOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas, quienes por disposición legal son sujetos de atención prioritaria:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima del conflicto armado
- Integrantes de grupos étnicos
- Adultos mayores

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

- Mujeres gestantes
- Veteranos de la Fuerza Pública
- Desplazados
- Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas deberán manifestarlo expresamente en su petición.

## 7. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

Las **PQRSD** podrán presentarse en forma verbal o escrita por motivos de interés general o particular, a través de los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Distrital.

### Canal Presencial:

- Sede principal ubicada en la Calle 34 No. 43-31
- Sedes de Alcaldías Locales
- Otras sedes de atención

La información sobre apertura al público y horarios y atención presencial se encuentra actualizada de manera permanente en el sitio web de la Alcaldía Distrital, ingresando por la opción “**NUESTRAS SEDES**” al final del sitio web, o mediante el siguiente enlace: <https://www.barranquilla.gov.co/nuestras-sedes>.

### Canal Telefónico:

La línea única de atención al servicio de la ciudadanía del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla es la línea 195; a la cual se puede marcar digitando el número **195** desde dispositivo fijo o móvil, sin asterisco, numeral o cualquier otro indicativo. Al ser una línea territorial, para el público que este situado fuera del Distrito de Barranquilla la alternativa para marcar es: (605) 4010205 - 3161400 desde teléfono fijo o móvil.

### Canal Virtual:

- Ventanilla Única Virtual: <https://gestdoc.barranquilla.gov.co/RadicacionSolicitudes/>
- Notificaciones judiciales: [notijudiciales@barranquilla.gov.co](mailto:notijudiciales@barranquilla.gov.co)

Se entenderán los anteriores canales como los principales estipulados por la Entidad sin que eso signifique que las dependencias que requieran el uso de otros canales de atención por disposiciones legales o por la naturaleza de su servicio lo puedan hacer, conforme a lo dispuesto en la ley 594 de 2000. Se debe tener en cuenta que la disponibilidad de los canales de atención estará sujeta a disposiciones de tipo legal y/o directrices de tipo territorial o nacional.



	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

## 8. RADICACIÓN

Toda radicación de **PQRS** en la herramienta de gestión documental, de acuerdo con la modalidad de la petición y el canal de atención, se entenderá así:

MODALIDAD	CANAL DE RECEPCIÓN	RADICACIÓN	INICIO DE TÉRMINOS
Petición escrita	Presencial	A partir del recibido en la Ventanilla de Gestión Documental y será sujeto de un número de radicado.	Empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la fecha de radicación.
	Virtual - Ventanilla única	A partir del momento en el que el sistema la reciba, y se le asigne un número de radicado.	Empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la fecha de radicación en la herramienta de gestión documental.
Petición Verbal	Presencial/ Telefónico	A partir del recibido del caso ya sea presencial o telefónico, el colaborador encargado la reportará en el sistema (Virtual - Ventanilla única), la radicación se llevará conforme a lo dispuesto en el ítem anterior.	Empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la fecha de radicación en la herramienta de gestión documental.

Las peticiones allegadas por ventanilla única virtual en horarios y días no hábiles<sup>1</sup> se entenderán recibidas al día siguiente hábil, a partir del momento de su radicación, y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la fecha de radicación en la herramienta de gestión documental.

El registro, radicación, tipificación y direccionamiento de las peticiones en la herramienta de gestión documental que sean allegadas a la ventanilla única virtual son responsabilidad de la Oficina de Gestión Documental de la Secretaría General y las allegadas al correo electrónico [notijudiciales@barranquilla.gov.co](mailto:notijudiciales@barranquilla.gov.co) son responsabilidad de la Secretaría Jurídica Distrital, quienes realizarán lo pertinente por gestionar la respectiva radicación en el sistema de gestión documental.

Para la recepción de **PQRS** por el canal virtual, la Oficina de Gestión Documental deberá:

- Llevar un estricto control y relación de las peticiones recibidas en los sistemas de información, mediante su correspondiente registro y radicación en la herramienta de gestión documental.
- Enviar un mensaje acusando el recibo de las peticiones entrantes de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente.

<sup>1</sup> El horario laboral será el definido por la Secretaría de Gestión Humana, de acuerdo con las indicaciones vigentes a la fecha. El cual será comunicado según las disposiciones vigentes.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

Para la recepción de las peticiones verbales presentadas a través del canal presencial o telefónico, se deberá realizar mediante el diligenciamiento de la petición en la ventanilla única virtual disponible en la web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. En todo caso, no será necesario radicar la petición cuando la respuesta consista en una orientación del servidor público hacia el peticionario que sea resuelto de manera inmediata.

## 9. TRÁMITE DE LAS PQRSD

Independiente del canal por medio del cual se alleguen las **PQRSD**, la Alcaldía Distrital, a través de la Oficina de Gestión Documental deberá tipificarlas y radicarlas; para lo cual se debe:

- Una vez allegada la solicitud, deberá radicarse y registrarse en la herramienta de gestión documental.
- La Oficina de Gestión Documental cuenta con el término máximo de un día hábil siguiente a la fecha de radicación para direccionar la **PQRSD** a la dependencia encargada de dar respuesta final; dicha asignación debe realizarse al funcionario enlace de gestión documental de dicha dependencia, quien a su vez efectuará, dentro del día hábil siguiente, la asignación al funcionario de dar la respuesta final. Cada una de estas asignaciones debe registrarse a través de la herramienta de gestión documental.
- El funcionario a quien se le asigna la **PQRSD** debe proceder a su atención teniendo en cuenta los términos legales para resolver las distintas modalidades, examinar integralmente las mismas y verificar lo siguiente:
  - Si efectivamente tiene la competencia para atenderla.
  - Si la **PQRSD** reúne la información o documentos necesarios para resolver o responderla.
  - Si la tipología asignada en la herramienta de gestión documental corresponde con su contenido. En caso de no corresponder debe solicitar enlace de gestión documental de su dependencia la reclasificación de la tipología señalando la correspondiente justificación.
  - Si la fecha de vencimiento para dar respuesta aún está vigente y el plazo restante. En caso de que la **PQRSD** se le haya asignado vencida, debe poner en conocimiento de esta situación al funcionario que realizó la asignación o traslado y dar prioridad de atención inmediata a la misma.
- Aquellas solicitudes provenientes de entes de control serán asignadas desde la Oficina de Gestión Documental a la Gerencia de Control Interno de Gestión, quienes solicitarán los insumos correspondientes a cada dependencia responsable y remitirán la respuesta final al ente solicitante de acuerdo con lo descrito a continuación.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

### 9.1 PQRSD sujetas a decisiones de varias dependencias

Cuando la competencia para resolver una **PQRSD** recaiga en diferentes dependencias (cuestionarios o solicitudes múltiples) de la Entidad, el caso deberá asignarse desde la Oficina de Gestión documental a la dependencia con mayor número de respuestas; para ello se cargará la **PQRSD** a una sola dependencia en la herramienta de gestión documental, sin generar copias que requieran respuestas independientes, y se remitirá para conocimiento de todos los involucrados.

Una vez asignada la **PQRSD**, los insumos para la respuesta unificada deberán ser solicitados por la dependencia encargada (de unificar la respuesta), mediante correo electrónico institucional, a cada uno de los responsables involucrados.

Cada una de las áreas involucradas proyectará la respuesta a los ítems que le corresponda y los remitirá al área responsable de unificar la respuesta, dentro de los términos que este disponga, el insumo y los anexos que sean requeridos, junto con el visto bueno del jefe del área.

La dependencia encargada, será la responsable de consolidar la respuesta única a la **PQRSD**, con los aportes de las diferentes áreas involucradas, para dar cumplimiento al ciudadano en una sola respuesta.

La respuesta definitiva será firmada por el jefe del área responsable de la respuesta unificada y llevará la relación de vistos buenos de las dependencias relacionadas, para lo cual se deberá llevar el respectivo registro.

En caso de que uno de los responsables, no remita la información dentro del plazo requerido, la dependencia encargada dará una respuesta parcial al solicitante con la información consolidada; solicitando prórroga a los ítems pendientes y se le indicará el traslado formal al área que no dio respuesta oportuna e informándole que recibirá respuestas complementarias posteriormente. La nueva dependencia responsable de la respuesta será aquella que no remitió el insumo de manera oportuna y el radicado le será trasladado de manera inmediata en la herramienta de gestión documental para su respectivo trámite.

### 9.2 Falta de competencia

**Al interior de la Alcaldía:** si encuentra que la competencia para resolver las **PQRSD** recae en otra dependencia de la Alcaldía Distrital, deberá realizar la transferencia al competente dentro de los dos (2) días siguientes de la asignación de la **PQRSD**, lo cual deberá ser registrado en la herramienta de gestión documental sin generar un oficio para la misma, señalando el motivo de la transferencia en la opción habilitada en la herramienta. Deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Alcaldía Distrital para responder la **PQRSD** se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad, y que la transferencia a otra oficina de la entidad no modifica el plazo inicial para dar la respuesta.

**Por fuera de la Alcaldía:** si la Alcaldía Distrital de Barranquilla no es competente para resolver o atender una **PQRSD**, dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación, se deberá dar traslado de la petición a la Entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de competencia la respuesta y

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

enviar copia dicho traslado (oficio remisorio) al peticionario indicando que su solicitud ha sido trasladada por competencia a otra entidad.

Los nuevos términos para decidir o responder la petición trasladada se contarán a partir del día siguiente del traslado, de acuerdo con las disposiciones que para ello determine la entidad competente, quien deberá responder al peticionario según la normatividad vigente.

### 9.3 PQRSD incompletas, confusas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando se constate **PQRSD** ya radicada está incompleta, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o aclare según corresponda, para lo cual el peticionario cuenta con el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a contar 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, para aquellos casos en los que aplique, se declarará el desistimiento tácito y el archivo de la solicitud, mediante acto motivado, que se notificará por los canales correspondientes, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada.

### 9.4 Desistimiento expreso de la PQRSD

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus **PQRSD**, mediante el mismo canal donde presentaron dicha petición y haciendo referencia al radicado de ésta, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá resolución motivada.

### 9.5 PQRSD irrespetuosas o reiterativas

Toda **PQRSD** debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o funcionario competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede Recurso de Reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición una vez que se cumpla con el término de (1) un mes en el que se debió aclarar por parte del peticionario. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

## 9.6 Trámite de las quejas y denuncias

Mediante las quejas un ciudadano pone en conocimiento a la entidad de posibles conductas irregulares de los servidores, exservidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002 y demás normas concordantes.

Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Alcaldía Distrital, y en todo caso deberán ser recibidas y radicadas por la Oficina de Gestión Documental en la herramienta documental correspondiente, y direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, según corresponda. Para todos los casos, deberá remitir el acuse de recibo y suministrar la información respecto al procedimiento a adelantar en los tiempos indicados en este documento o conforme a la normatividad vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

## 9.7 PQRSD recibidas en los correos electrónicos de los servidores públicos

Todo funcionario o contratista que reciba una **PQRSD** a su correo electrónico institucional deberá radicarla en la ventanilla única virtual disponible en la web de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, para que se le asigne un número de radicado en la herramienta de gestión documental, se le dé acuse de recibo al peticionario y se dirija, según corresponda, al área competente.

Sin excepción alguna, cuando la petición corresponda a solicitudes judiciales, esta deberá ser remitida de inmediato al correo electrónico [notijudiciales@barranquilla.gov.co](mailto:notijudiciales@barranquilla.gov.co), para que se le dé el trámite correspondiente por parte de la Secretaría Jurídica.

## 10. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Se atenderán las peticiones en el término establecido por la Ley 1755 de 2015, a menos que otra norma defina lo contrario. Para lo cual las **PQRSD** presentadas a la Alcaldía Distrital deberán responderse atendiendo el principio de oportunidad en el menor tiempo posible, la complejidad de la solicitud y en todo caso; salvo norma legal especial, la entidad tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la **PQRSD** en la Entidad para atender o resolver los casos que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Sin perjuicio de lo anterior, se someterán a término especial, las siguientes **PQRSD** de acuerdo con lo consagrado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, artículo 28 de la Ley 1617 de 2013, artículos 258 y 260 de la Ley 5 de 1992 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan y sean concordantes:

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO LEGAL DE RESPUESTA
Solicitud de Información y/o copia de documentos	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.  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.
Consulta	Deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.
Control político de Concejo Distrital	Deberán resolverse en los tres (3) días siguientes al recibo, el funcionario competente deberá radicar en la secretaría general de la corporación la respuesta al cuestionario en medio escrito o magnético.
Solicitudes de los Congresistas	Deberán resolverse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad. Su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación.
Solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.
Solicitudes de entes de Control, vigilancia y judiciales.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término estipulado en la solicitud.

Los funcionarios de la Entidad no podrán rechazar una **PQRSD** por motivos de competencia, ni por encontrarse vencido el término de respuesta. Si es el funcionario competente para dar respuesta, debe responder de forma inmediata, so pena de las sanciones a la Entidad a las que haya a lugar en los términos del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual se deberá tener en cuenta la trazabilidad de la petición en el sistema de gestión documental.

Cuando excepcionalmente no sea posible responder la **PQRSD** en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto. La comunicación de la anterior circunstancia deberá efectuarse mediante la elaboración y notificación de una respuesta parcial de la **PQRSD**, la cual debe ser registrada en la herramienta de gestión documental por parte del funcionario o contratista encargado de resolverla, se deberá dar respuesta parcial y no finalizar el trámite en la herramienta de gestión documental, hasta cuando no se dé la respuesta final.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

Cuando la **PQRSD** corresponda a un trámite o servicio enmarcado en una norma especial, la dependencia, el funcionario o el contratista responsable deberá informar de manera inmediata y por escrito al ciudadano el plazo en el cual será dada respuesta de fondo. La comunicación de la anterior circunstancia deberá efectuarse mediante la elaboración y notificación de una respuesta parcial de la PQRSD, la cual debe ser registrada en la herramienta de gestión documental por parte del funcionario o contratista encargado de resolverla.

## 11. ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL

Las autoridades darán atención prioritaria a las **PQRSD** 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 Alcaldía Distrital adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias, 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.

Las solicitudes de información hechas por menores de edad, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad y de manera preferencial de acuerdo con lo señalado en la Ley 019 de 2012 art.13, Corte Constitucional-Sentencia T 831A de 2013, Ley 1755 de 2015, art. 20 y Corte Constitucional-Sentencia C 951 de 2014.

## 12. RESPUESTA A LAS PQRSD

Para que el derecho fundamental de petición se entienda respetado, el funcionario o contratista asignado para resolver la **PQRSD** deberá cumplir con los siguientes criterios<sup>2</sup> para la elaboración de la respuesta:

- **Oportunidad**, cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.
- **Veracidad**, cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo con los documentos que la Alcaldía Distrital obtenga, adquiera, elabore o controle.
- **Objetividad**, cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
- **Compleitud**, cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo, es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.
- **Motivación**, cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
- **Actualización**, cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta la Entidad.

<sup>2</sup> Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

El funcionario que atiende la **PQRSD** debe asegurarse del registro oportuno de la respuesta en la herramienta de gestión documental, para efectos de la trazabilidad de la atención de la **PQRSD** y de su disponibilidad para consulta del ciudadano a través de la página web. Lo anterior es de carácter obligatorio y se requiere para generar los reportes de medición del cumplimiento a cada dependencia.

### 13. PUBLICACIÓN DE LA RESPUESTA

Sin perjuicio de la notificación que debe darse de la respuesta a la dirección suministrada por el peticionario, la Alcaldía Distrital ha establecido como medio adicional de notificación y de publicación, la consulta sobre el seguimiento de la **PQRSD** disponible en la sección de atención al ciudadano de la página web de la Entidad; a la cual el peticionario accede mediante el link <https://gestdoc.barranquilla.gov.co/ConsultaCorrespondenciaExterna/> con el número de radicación y la contraseña informada en el momento del registro de la misma. El anterior mecanismo de publicación de la respuesta aplica especialmente para los siguientes casos:

- Cuando no se cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario, a causa de que la **PQRSD** recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Alcaldía Distrital.
- Cuando la respuesta emitida a una **PQRSD** haya sido enviada a la dirección suministrada por el peticionario y ésta haya sido devuelta por imposibilidad de su entrega. Caso en el cual el funcionario responsable de la respuesta deberá registrar en la herramienta de gestión documental la información de salida del documento y la causal de la devolución.

### 14. INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA O CLASIFICADA

En atención a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, la información que posee conserva o custodia la Alcaldía Distrital identificada como información pública reservada o pública clasificada, no será divulgada ni entregada, dado que su publicación puede causar daño a los derechos de otras personas o a los intereses públicos. Si el área responsable de la gestión de la PQRSD encuentra que la información tiene la característica de pública reservada o pública clasificada, deberá invocar en la respuesta la reserva específica que recae sobre la información y la decisión deberá ser notificada personalmente al interesado, acto en el cual se le informará que cuenta con el término de tres (3) días para interponer el recurso de reposición.

### 15. FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver señalados en las leyes relacionadas con la atención de solicitudes de información constituye falta disciplinaria para el servidor público y da lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

## 16. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD

La Oficina de Relación con el Ciudadano de la Secretaría General del Distrito, conforme a su competencia, realizará seguimiento y control periódico a las **PQRSD** registradas en el sistema de gestión, mediante un informe periódico que será enviado a todas las dependencias.

La Gerencia de Control Interno de Gestión, de acuerdo con su funciones y competencias, realizará el control en el marco de las auditorías de seguimiento y verificación a los resultados de la gestión de **PQRSD** de la Entidad. Así mismo serán responsables del seguimiento y control de las **PQRSD** relacionadas allegadas por parte de los Entes de Control.

En el marco de las funciones transversales de todas las Dependencias deberán proyectar y/o revisar las respuestas con calidad y oportunidad a las **PQRSD** enviadas por los ciudadanos y demás grupos de valor, relacionadas con su competencia.

## 17. INFORMES DE LAS PQRSD

La Oficina de Relación con el Ciudadano deberá elaborar un informe periódico de seguimiento a la gestión de las **PQRSD** y la publicación de la correspondiente información según se dispone en el artículo 11 de la ley 1712 de 2014, como instrumento que evidencie el seguimiento y control del trámite de las **PQRSD** registradas en la Entidad.

## 18. DISPOSICIONES GENERALES

### 18.1 Procedimientos o instructivos complementarios

La Secretaría General, a través de la Oficina de Relación con el Ciudadano, podrá establecer procedimientos, manuales o instructivos que detallen y complementen las disposiciones establecidas en el presente documento.

### 18.2 Procedimientos regulados por normas especiales

Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el presente documento, en cuanto resulten compatibles, y en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

### 18.3 Tratamiento de datos personales

El Tratamiento de los datos personales contenidos en las **PQRSD** recibidas, se surtirá conforme a las políticas establecidas en la Alcaldía Distrital y las normas vigentes en la materia, de acuerdo con lo dispuesto en la política de tratamiento de datos personales publicada en: <https://www.barranquilla.gov.co/politica-de-privacidad>.

	<b>PROCEDIMIENTO INTERNO DE PQRS</b>	<b>CÓDIGO</b> <b>MM-RC-AC-P-001</b>	
		<b>VERSIÓN</b> <b>1.2</b>	<b>FECHA</b> <b>07/02/2024</b>

#### 18.4 Acceso a datos personales en posesión de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

El Distrito de Barranquilla como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10° de la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 1581 de 2012.

Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección. Salvo que medie autorización del titular, sólo podrá accederse a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos, por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el parágrafo 2° del artículo 26 del Decreto 103 de 2015.

#### 18.5 Costos de reproducción de la información

Toda persona interesada en obtener copia o fotocopias de documentos que reposen en la Alcaldía Distrital podrá solicitarlas siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley. El funcionario o contratista responsable de resolver la solicitud deberá informar al peticionario:

- El formato en que se encuentra disponible la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, discos compactos, DVD, con el objetivo de permitir que el ciudadano elija el medio por el cual quiere recibir la información.
- El valor total del monto que debe cancelar según el medio que elija, especificando el número de folios, de CD o de DVD, así como el lugar y la forma como puede efectuar dicho pago. El valor total por cancelar se debe determinar acorde a lo señalado en el Decreto Distrital 0700 de 2016 por el cual se fija el valor de la expedición de copias o fotocopias en la Alcaldía Distrital de Barranquilla o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Los valores relacionados en el Decreto Distrital 0700 de 2016 pueden ser consultados en el siguiente link: <https://www.barranquilla.gov.co/descubre/archivo-historico-digital/servicios-archivisticos/reprografia>.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	03/06/2022	Emisión del documento con el nuevo código del proceso.
1.1	02/10/2023	Aclaración en el numeral 9.2 de las transferencias internas.
1.2	07/02/2024	Actualización de la imagen institucional y cambio en los canales de radicación