¡PILAS CON LAS PQRSDF!

CANCILLERÍA

Dirección de Asuntos Migratorios,
Consulares y Servicio al ciudadano

Contenido

- Marco legal 4
- Definiciones generales 7
- ¿Qué es una PQRSDF? 9
- Las peticiones 12
- Tenga en cuenta al presentar sus solicitudes 19
  - Modelo de solicitudes 20
  - Tratamiento de petición verbal 21
- Presentación y radicación 22
- Canales disponibles para la radicación de PQRSDF 24
- Trámite de denuncias 26

La Dirección de Asuntos, Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadadano del Ministerio de Relaciones Exteriores, está comprometida con el fomento de la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública, atiende, a través del Centro Integral de Atención al Ciudadano, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que las partes interesadas interponen ante la entidad.

Es así como, en el marco de la resolución 6451 de 2018, sus procedimientos, guías e instructivos, pone a su disposición la cartilla "**Pilas con las PQRSDF**", como parte del proceso de mejora continua del Sistema de Servicio al Ciudadano.

A través de esta cartilla, podrá conocer cómo ejercer su derecho fundamental de petición, lo que debe tener en cuenta y los canales que hay a su disposición las 24 horas del día, los 365 días del año, a través del Centro Gestionado de Contacto del Centro Integral de Atención al Ciudadano, todo en un solo lugar. Una sola herramienta a su servicio.

Marco Legal

- **Constitución Política de 1991.**

- **Ley Estatutaria 1757 de 2015.**

  Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- **Ley Estatutaria 1266 de 2008.**

  Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1755 de 2015.**

  Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

- **Ley 1712 de 2014.**

  Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 1581 de 2012.**

  Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

- **Ley 1474 de 2011.**

  Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos anticorrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1437 de 2011.**

  Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

- **Ley 1266 de diciembre de 2008.**

  Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

- **Decreto Ley 019 de 2012.**

  Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

- **Decreto 1166 de 2016.**

  Por el cual se relaciona la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

- **Decreto 869 de 2016.**
  Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1067 de 2015.**
  Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector administrativo de Relaciones Exteriores.

- **Decreto 2623 del 2009.**
  Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

- **Resolución 6451 del 2018.**
  Por el cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y deroga la resolución 2278 de 2013.

- **Sentencia Corte Constitucional C-951/2014.**
  M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez.

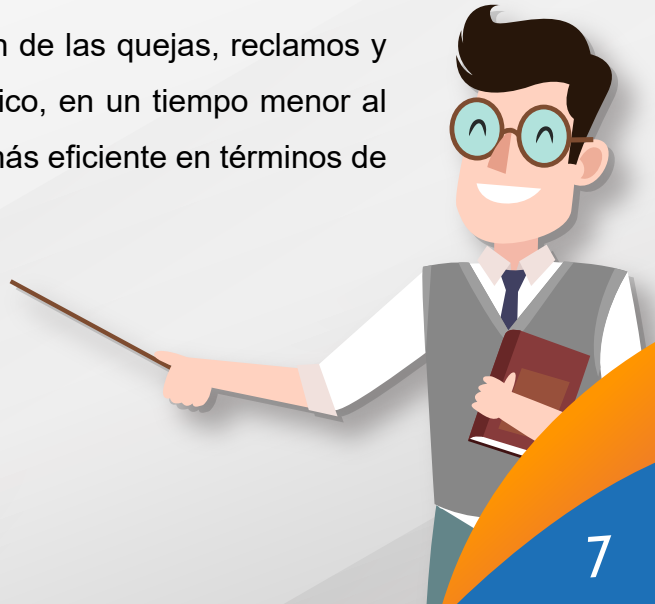
Definiciones Generales

- **Centro de Contacto Gestionado:** conjunto de recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en el uso de las tecnologías de la información, metodologías de trabajo y procesos determinados adecuados, para atender las necesidades y ofrecer servicios a los ciudadanos a través de múltiples canales virtuales.

- **CIAC:** Centro Integral de Atención al Ciudadano.

- **Escalar:** solicitar insumos al área correspondiente para emitir respuesta a la PQRSDF.

- **Promesa de valor:** mecanismo orientado a la atención de las quejas, reclamos y solicitudes de información, a través de correo electrónico, en un tiempo menor al establecido por la ley, con el fin de prestar un servicio más eficiente en términos de calidad.



- **PQRSDF:** petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.

- **Sede virtual de PQRSDF:** herramienta tecnológica disponible para la gestión de las PQRSDF, recepción, radicación y respuesta final, así como para alojar los documentos electrónicos.

- **SITAC:** Sistema Integral de Trámites al Ciudadano.

- **Solicitud de acceso a la información pública:** es aquella que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

¿Qué es una PQRSDF?

Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación.

Consulta

Solicitud que se presenta al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que manifieste su punto de vista o emita un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones.

Petición

Facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su respuesta en un término de **15 días hábiles.**

Queja

Manifestación de protesta, censura o inconformidad que formula una persona, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. Deberá ser resuelta en un término máximo de **15 días hábiles.**

Reclamo

Derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Deberá ser resuelta en un término máximo de **15 días hábiles.**

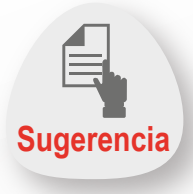
Solicitud relacionada con el derecho al hábeas data

Solicitud que hace el titular de la información o sus beneficiarios, a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información del titular contenida en una base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Tendrán respuesta en **10 días hábiles.**

En caso de no ser posible atender la consulta dentro de este plazo, se le informará al interesado el motivo de la demora y se deberá responder en los siguientes **cinco (5) días hábiles** al vencimiento del primer término.

Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá información al interesado dentro de los **cinco (5) días** siguientes al recibimiento. Si transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante presente la información, se entenderá que el reclamo ha sido desistido.

Es una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se responderá en **15 días hábiles** aunque no implica una obligación en su cumplimiento.



Puesta en conocimiento, ante una autoridad competente, de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario indicar circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objetivo de que se establezcan responsabilidades por parte de la oficina competente.

Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio. Tendrán un término de **15 días hábiles** para ser resueltas.

Todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, de forma verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, y a obtener respuesta completa y de fondo sobre las mismas.

De acuerdo con su contenido, las peticiones se pueden clasificar en:

Peticiones de interés general

Son aquellas formuladas por una persona natural o jurídica, con el fin de que le sea prestado un bien o servicio que corresponda a las funciones de la entidad y su beneficio corresponde a las necesidades de la comunidad en general. El término para dar respuesta será de máximo **15 días hábiles.**

Peticiones de interés particular

Son aquellas que las personas naturales o jurídicas formulan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio de forma particular. El término para dar respuesta será de máximo **15 días hábiles** siguientes a su recepción.

Peticiones de documentos

Son aquellas que tienen como fin solicitar a la entidad copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia. El término de su respuesta será de máximo **10 días hábiles** siguientes a su recepción. Si al cumplimiento del término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dicho documento al solicitante.

Peticiones de información

Son aquellas que buscan que la entidad le suministre información sobre documentos, trámites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de la entidad. El término para su respuesta será de máximo **10 días hábiles** siguientes a su recepción.

Peticiones de consulta

Son aquellas solicitudes que se presentan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que manifiesten su parecer o emitan un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones. El término de respuesta será de máximo **30 días hábiles** siguiente a su recepción.

Peticiones entre autoridades

Son aquellas elevadas por alguna entidad del Estado colombiano ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de respuesta será de **10 días hábiles** siguiente a su recepción, en los casos en que sean solicitudes de información o de documentos.

Peticiones de los entes de control

Las peticiones presentadas por los entes de control deberán ser resueltas en el término indicado en la solicitud. En caso de no indicar un término deberá ser resuelto dentro de los **10 días hábiles** siguiente a su recepción, con excepción de las presentadas por la Defensoría del Pueblo, que deberán responderse en el término de **cinco (5) días hábiles.**

Peticiones prioritarias

Se deberán atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad o cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Peticiones preferentes

Cuando sean presentadas por un periodista para el ejercicio de su actividad o sean presentadas por un niño, niña o adolescente.

Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República

Son aquellas elevadas por un miembro del Congreso de la República ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será de máximo **cinco (5) días hábiles o corrientes** según sea el caso.

En cuanto a la solicitud de documento por parte de las cámaras legislativas, estas se atenderán dentro de los **10 días** siguientes a su radicado.

Peticiones prioritarias relacionadas con el ejercicio del derecho al hábeas data

Cuando la petición verse sobre temas relacionados con el tratamiento de datos personales, deberán observarse los siguientes términos:

- Las consultas se atenderán dentro de los **10 días hábiles** siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

- Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días** siguientes para que subsane las fallas. Si transcurridos **dos (2) meses,** desde la fecha del requerimiento, el solicitante no presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Peticiones sin competencia

Si el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición, informará de inmediato al interesado si este realiza la solicitud de forma verbal. Si la petición se hizo por escrito, se informará dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción, dando traslado de la petición al competente.

Peticiones análogas

Cuando más de 10 personas formulen peticiones sobre un mismo tema y motivo, será considerada análoga; el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, de estimarlo pertinente, emitirá una única respuesta que publicará a través del Sitio web oficial de la entidad.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición irrespetuosa será rechazada por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse a través de acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se deberá devolver al interesado para que la corrija dentro de los **10 días** siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Peticiones incompletas y desistimiento tácito

En virtud del principio de eficacia, cuando se considere que la petición ya radicada esté incompleta, pero la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los **10 dias hábiles** siguientes a la fecha de radicación, que se complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no cumpla con el requerimiento, a menos de que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, incluyendo el número del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada, debe estar inscrita en el registro mercantil y estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Le recomendamos seguir el siguiente modelo para radicar una solicitud:

Ciudad, Fecha

Señores
_____

Asunto: _____

PETICIÓN

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
1. _____
2. _____
3. _____

Anexos:

Por favor enviar las notificaciones a:

1. Dirección: _____
2. E-mail: _____

Cordialmente,

Firma peticionario

Nombre del peticionario.

Tema a tratar.

En la narración de los hechos y/o las peticiones solicitadas, se recomienda ser lo más claro y conciso posible.

En caso de considerarlo necesario.

Tratamiento de petición verbal

Las peticiones podrán presentarse verbalmente, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, y deberá quedar constancia de la misma.

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 que falten.

Presentación y radicación

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones **podrán presentarse verbalmente o por escrito ante el funcionario competente** y deberá quedar constancia, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, cuyos términos empezarán a contar a partir del día siguiente hábil a su recepción. Los recursos se presentarán conforme a la normatividad vigente al momento de su presentación.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y se pondrán a disposición de los interesados, sin costo, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, a menos que una ley expresamente señale lo contrario.

Tenga en cuenta en el momento de radicar su solicitud:

- Los usuarios podrán radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los canales de información establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

- Cuando se trate de solicitudes que primen sobre derechos fundamentales y requieran intervención de forma prioritaria, deberán ser remitidas al área competente de forma inmediata, quien en avanzada deberá iniciar el proceso de respuesta. Al mismo tiempo, la comunicación debe ser remitida por el funcionario responsable al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia o quien haga sus veces, quien tendrá a cargo la respectiva radicación.

- Cuando se trate de reclamos o quejas relacionados con el ejercicio del derecho al hábeas data, el funcionario o servidor encargado del trámite debe verificar que su contenido mínimo incluya la identificación del titular o la persona solicitante, la descripción precisa de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección física o electrónica, y que esté acompañado de los documentos que se quieran hacer valer.

Canales disponibles para la radicación de PQRSDF

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención, a través de los cuales puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias:

Atención telefónica nacional:

En Colombia

En Bogotá: (57-1) 3826999

Fuera de Bogotá: 01 8000 938 000

Conmutador: (57-1) 3814000

Fax: (57-1) 3814747

Quejas y Reclamos: 1 8000 979899

Atención a nivel internacional:

Costa Rica: 08000571018

Ecuador: 1800010410

España: 0900995721

Estados Unidos: 18887643326

México: 018001233242

Panamá: 011008000570054

Perú: 080055797

Reino Unido: 08082342176

Venezuela: 08001007214

Líneas azules en las oficinas de trámites

Llamada en línea

Video llamada

Chat

Redes Sociales

Formulario PQRSDF

Correo electrónico
contactenos@cancilleria.gov.co

CIAC | CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

El Centro Integral de Atención al Ciudadano será la dependencia responsable de trasladar las denuncias presentadas por las partes interesadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia de control disciplinario y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

CANCILLERÍA

Dirección de Asuntos Migratorios,
Consulares y Servicio al ciudadano

CIAC
CENTRO INTEGRAL
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

¡PILAS CON LAS PQRSDF!