

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Página 1 de 5

Versión 1 – Agosto de 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento inicia con la identificación de los canales de atención dispuestos por la Función Pública para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de sus grupos de valor. Luego desarrolla las definiciones de derecho de petición, solicitud de información, solicitud de acceso a la información pública, solicitud de copias, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, primer y segundo nivel de servicio. Por último, define los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) para la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de la Entidad.

CANALES DE SERVICIO

La Función Pública cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales sus grupos de valor (Entidades Públicas, Servidores Públicos y Ciudadanía) pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Función Pública.
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.
- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría - EVA.

DEFINICIONES

- **Derecho de Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos. Toda actuación que inicie



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Página 2 de 5

Versión 1 – Agosto de 2016

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.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Demanda al acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad, además incluye los requerimientos realizados por otras autoridades del sector público.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- **Solicitud de Copias:** requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.
- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se debe indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Servicio:** Requerimiento de soporte técnico demandado para los aplicativos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para garantizar la



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Página 3 de 5

Versión 1 – Agosto de 2016

información de los servidores públicos, así como facilitar la gestión institucional de las entidades públicas: SIGEP, SUIT, FURAG y MECI (Proactivanet).

Los niveles de servicio establecidos para la Entidad son:

- **Primer Nivel de Servicio:** Corresponde a la atención brindada a las peticiones sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad y que pueden ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional (GSCI).

Así mismo, se relaciona con el acuse de recibo y suministro de información por parte del GSCI, respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso, frente a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los Grupos de Valor.

- **Segundo Nivel de Servicio:** Corresponde a la atención brindada a las peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad, de acuerdo con el escalamiento efectuado por el GSCI o la asignación de trámite que realice el Grupo de Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud.

De igual manera, concierne a la atención de las quejas y denuncias por parte del Grupo de Control Disciplinario Interno, quien determina las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que realice sobre el caso en particular.

Además, atañe a la respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad a los reclamos y sugerencias formulados por los Grupos de Valor, de acuerdo con el escalamiento efectuado por el GSCI.

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

De acuerdo con el canal por el cual ingresen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a la Función Pública, los ANS corresponden a:

- **Canal Escrito**

Salvo norma legal especial, la Función Pública tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Página 4 de 5

Versión 1 – Agosto de 2016

resolver en el primer o segundo nivel de servicio y de acuerdo con sus competencias, las peticiones, reclamos y sugerencias formuladas por los Grupos de Valor. Esto conforme al escalamiento efectuado por el GSCI o a la asignación de trámite que realice el Grupo de Gestión Documental.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Función Pública en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora de dicho examen.

Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Función Pública y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso,



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Página 5 de 5

Versión 1 – Agosto de 2016

el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición.

6. Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258)
7. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable deberá informar de inmediato 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas por los Grupos de Valor, el GSCI contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la Entidad, conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso. El resultado final de la gestión adelantada por el Grupo de Control Disciplinario Interno deberá ser comunicado al quejoso o denunciante una vez culmine el correspondiente trámite disciplinario.

▪ Canal Presencial, Telefónico y Virtual

Las peticiones presentadas de manera presencial o telefónica por los Grupos de Valor, sobre las que existe un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la Entidad, deberán ser atendidas al momento de su formulación. En el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico para su respuesta por parte de las Dependencias de la Entidad, deberán atenderse dentro de los plazos establecidos para el Canal Escrito.

