


# **MANUAL**

## **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

---


Versión: 2

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte  
Secretaría General-Servicio al Ciudadano  
Bogotá D.C., (marzo 2024)

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

## TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	3
2. ¿Para qué debo aplicar el documento? .....	3
3. ¿Cuál es la aplicación del documento?.....	3
4. ¿Quién es el responsable de garantizar la ejecución del documento?.....	3
5. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento? .....	4
6. ¿Qué leyes o normas aplican al documento? .....	4
7. ¿Qué documentos externos requiero en la ejecución? (obligatorio).....	4
8. ¿Qué documentos internos requiero en la ejecución .....	5
9. ¿Qué lineamientos generales debo tener en cuenta para la ejecución? .....	5
10. Canales de Atención.....	11
11. Generalidades - Derechos de Petición.....	11
12. Términos para Resolver las Peticiones.....	13
13. Gestión de las solicitudes presentadas por la Ciudadanía y/o Grupos de interés .....	14
13.1. Recepción y Distribución de las PQRSD.....	14
13.2. Seguimiento y evaluación del sistema de PQRSD .....	15
13.3. Respuesta y Cierre de las PQRSD .....	16
14. Niveles De Servicio.....	16
15. Tabla De Retención Documental. ....	17
16. Control de Documentos .....	17

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

## 1. Introducción

Para la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT, es prioritario promover la generación de confianza en sus grupos de valor; por ello es importante mencionar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado por intermedio de sus Entidades, quien garantice el servicio y la atención de sus inquietudes y necesidades de manera eficiente y oportuna. Se hace entonces necesario establecer lineamientos en el trámite interno de las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés en la UPIT, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Así las cosas, el presente documento permite dar lineamientos a los grupos de valor de la entidad, garantizando el acceso efectivo, oportuno, transparente y de calidad a los escenarios de relacionamiento con el Estado, así como definir protocolos internos para la atención de las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés en el marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano<sup>1</sup>.

Lo anterior tiene fundamento normativo en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, en el sentido que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la Ley. Es por ello que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para así garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

## 2. ¿Para qué debo aplicar el documento?

Establecer los lineamientos para el trámite interno de las solicitudes de la ciudadanía y grupos de interés que le corresponde resolver a la Unidad, de conformidad con sus competencias, además de regular la clasificación, distribución, atención y seguimiento de las peticiones radicadas, garantizando los derechos de los ciudadanos.


## 3. ¿Cuál es la aplicación del documento?

Aplica para todas las solicitudes recibidas en la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte a través de la Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía

## 4. ¿Quién es el responsable de garantizar la ejecución del documento?

---

<sup>1</sup> Conpes 3649 de 2010

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

La Secretaría General, a través del profesional responsable de Relacionamiento con la Ciudadanía

**5. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?**

Definiciones:

**Oportunidad:** Consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

**Respuesta de fondo:** Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, se debe cumplir con estas condiciones:

- Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.
- Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.

Siglas:

**PQRSD:** Sigla para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias


**6. ¿Qué leyes o normas aplican al documento?**

Las Normas que se encuentran definidas en el Normograma de la UPIT, disponible para consulta en el siguiente vinculo:

<https://upitgov.sharepoint.com/:x:/s/Recursosdecomunicacionesdiseo/EXUvZdfYN4IOvMkR3xFR6G0B7ixQJ66BS5vSb4UVbe-YUw?e=b7pmmW>

**7. ¿Qué documentos externos requiero en la ejecución?**

Ninguno

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

## 8. ¿Qué documentos internos requiero en la ejecución

La documentación interna que hace parte de este procedimiento y que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Banco de Documentos de la UPIT, en el siguiente link: [Banco de documentos 2.0.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

## 9. ¿Qué lineamientos generales debo tener en cuenta para la ejecución?

Todas las solicitudes recibidas en la UPIT, sin importar el canal por el cual fue recibida, deben ser radicadas en el sistema de información dispuesto por la entidad


Para poder dar respuesta a las solicitudes recibidas, las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

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

El personal de la UPIT responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

En los casos donde se actúe a través de mandatario (apoderado), este 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.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley.

### **Informaciones y Documentos Reservados:**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales 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.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales 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

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la UPIT, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia sí se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el empleado competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya. 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.


### **Protección de Datos**

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas. Por lo anterior, y en el evento que la UPIT requiera para el ejercicio de sus funciones recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en bases de datos, debe ceñirse a la Política de Tratamiento de Datos Personales conforme la Resolución 033 de 2022.

### **Peticiones Escritas**

Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas y asignadas para trámite por el colaborador designado para tal fin en el sistema de gestión documental dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la recepción y será sujeto de asignación de un número

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. El sistema de gestión documental deberá asignar un número de radicado y a su vez enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la UPIT, la petición se entenderá presentada en el instante en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto por la entidad, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Las peticiones escritas allegadas por correo en horarios y días no hábiles se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

### **Peticiones Verbales**


La recepción de las peticiones verbales presentadas de manera presencial y telefónica, estarán a cargo de Secretaría General-Relacionamiento con la ciudadanía. En todo caso, las peticiones verbales deben ser registrada en el formulario electrónico disponible en el portal web de la UPIT.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el formulario electrónico de PQRS con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la UPIT, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la UPIT, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

No será necesario dejar constancia ni radical el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

### **Peticiones Anónimas**

Cuando se presente ante la UPIT una petición anónima, pero su objeto sea claro, debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que se establecen en el presente documento, de tal manera que se garantice el derecho fundamental de petición. Si el solicitante dentro del contenido de la petición, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En los casos en los cuales la peticionaria o peticionario sea anónimo se realizará publicación en la página web de la UPIT.

### **Atención Preferencial de Peticiones**

Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

### **Trámite de las Quejas y Denuncias**

Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la UPIT y serán asignadas para trámite a la Secretaría General-Relacionamiento con la Ciudadanía quienes se encargarán de analizar y distribuir a la dependencia competente.

### **Trámite de los Reclamos y Sugerencias**

Los reclamos y las sugerencias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la UPIT y radicadas en el sistema de información dispuesto por la entidad; serán asignadas para trámite a la Secretaría General-Relacionamiento con la Ciudadanía quienes se encargarán de analizar y distribuir a la dependencia competente.


### **Peticiones presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia**

Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, la UPIT deberá dejar constancia de este hecho.

Tratándose de peticiones verbales, la UPIT adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita la UPIT. Por lo anterior, por no ser de competencia de la Unidad la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los siguientes cinco días (5) días a la recepción. Una vez se obtenga la traducción tanto



	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.

### **Entrega o Notificación de Respuesta a Peticiones**


Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la Unidad, las áreas o coordinaciones responsables de generar la respuesta, deberán gestionar la entrega de la comunicación al peticionario o notificar (según corresponda) a través de los mecanismos dispuestos para ello.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección electrónica informada por el peticionario y ésta sea devuelta, o corresponda a un anónimo que no registra en su escrito datos de contacto, el oficio debe ser publicado en el link de transparencia del portal web de la UPIT

### **PQRSD Radicadas por Redes Sociales:**

Al definirse que las redes sociales de la entidad sean utilizadas como estructuras de comunicación de la Unidad con sus grupos de valor, implica necesariamente la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por estos medios, para lo cual se tendrán las siguientes indicaciones:

- Si bien la disponibilidad de estas plataformas es de 24 horas, las recepciones o respuestas se tramitarán en los horarios de la Unidad y de acuerdo con los términos legales establecidos.
- Las PQRs recibidas como mensajes de datos a través de las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el colaborador designado por el Asesor de Comunicaciones, quien las revisará diariamente y determinará si son de competencia de la Unidad.
- No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición; las peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivo, además de las opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias son expresiones que no se consideran derecho de petición. En todo caso la interpretación que la persona encargada realice en estos eventos deberá ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.
- El colaborador designado por el Asesor de Comunicaciones deberá identificar si la petición esta completa o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, en caso de faltar algún requisito, en el caso de poder realizarlo, en ese momento, se deberá informar a la persona solicitante para que sea complementado, con el fin de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores. Lo anterior, conforme el inciso 2° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
- Luego de la verificación inicial, identificado el mensaje que debe ser tramitado como una PQRs, deberá seguir el trámite establecido para el canal escrito, se deberá entonces tomar el pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

solicitud y la red social mediante la cual se recibió la misma, se procederá con la impresión del mensaje y registro en el sistema de gestión documental para que se proporcione una respuesta oportuna y de fondo, identificándola con un número consecutivo, el cual será informado al ciudadano por la misma red social.

- El colaborador designado por el Asesor de Comunicaciones debe cerciorarse de tomar la información necesaria para el contacto con el ciudadano, pues de no ser así, será esta área quien deba garantizar que la respuesta se brinde efectivamente al usuario, y no el área al cual se asigne el caso. En caso de que el mensaje no permita establecer dicha información, en aplicación del inciso 2° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 se requerirá al ciudadano por mensaje interno de la misma red, para que aporte los datos de contacto necesarios para generar la correspondiente respuesta.
- En caso de tratarse de información pública, de interés general, se deberá responder inmediatamente por la misma red social.

### **Silencio Negativo**


Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la UPIT encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

### **Omisión en la Atención Y/O respuesta de Peticiones en los Términos de Ley**

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

De presentarse una situación en la que un servidor público incurra por acción u omisión en conductas que desconocen la normativa que garantiza el Derecho Fundamental de Petición, el jefe inmediato de la dependencia a cuyo cargo se encuentre el trámite, tiene el deber de informar a la Secretaría General, para lo de su competencia en esta materia.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

## 10. Canales de Atención

El proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, liderado por la Secretaría General, ha definido los siguientes canales a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes sobre temas competencia de la Unidad, así:

**Canal Electrónico:** Son aquellos medios electrónicos dispuestos por la Unidad, a través de los cuales se pueden formular las solicitudes

- Formulario electrónico dispuesto en la página web (link: [Atención Servicios - UPIT](#))
- Email designado para la atención de derechos de petición de información: [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co)
- Email designado para la atención de quejas y denuncias relacionadas con corrupción: [lineaanticorrupcion@upit.gov.co](mailto:lineaanticorrupcion@upit.gov.co) el cual es administrado por la Secretaría General – Control Disciplinario Interno

**Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo y formulario electrónico. Que puede ser realizado en la Av. Calle 26 #57-83 Torre 8, Piso 16, Bogotá, D. C. – Colombia

**Canal Presencial:** Hace referencia a los medios de contacto directo con el profesional de Servicio al Ciudadano en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a las solicitudes que se pueden realizar en la UPIT o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.


**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus solicitudes, las cuales serán recepcionadas en la Secretaría General y relacionadas por el profesional de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

**Canal Redes sociales:** Son estructuras que intercomunican y conectan a personas, instituciones, marcas, utilizando plataformas digitales desde internet. La Unidad cuenta con cinco redes sociales: X, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn; siendo estas las plataformas digitales con mayor número de usuarios en Colombia y en las que se presenta mayor actividad por usuario.

Para la UPIT representa una gran oportunidad para que la entidad comunique sus temas misionales a todos los grupos de valor, avanzando en el posicionamiento de la imagen institucional en escenarios digitales.


## 11. Generalidades - Derechos de Petición

El Derecho de Petición es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

El derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados por Ley, a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la UPIT programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad 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:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Peticiones de Órganos de Control:** Al tratarse de un requerimiento de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del Pueblo y, en general, de órganos de control, se deben tener en cuenta los términos concedidos en el contenido del documento.
- **Peticiones Verbales:** Se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales utilizando el canal telefónico, la UPIT dispondrá un mecanismo de atención, aún por fuera de las horas de atención al público. Las peticiones telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente acorde con el tipo de requerimiento, siempre y cuando suministren la información básica correspondiente al contenido de las peticiones.
- **Peticiones Análogas:** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la UPIT, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

## 12. Términos para Resolver las Peticiones


Salvo norma legal especial la UPIT tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender o resolver las peticiones 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, estarán sometidas a término especial en el presente manual, las siguientes peticiones:

Tipo de Requerimiento	Tiempos límites de respuesta
Peticiones generales y/o derechos de petición	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de Documentos e información	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitudes de Senadores / Representantes	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o consultas	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias o fotocopias	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Quejas y/o Denuncias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
Remisión por competencia	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
Reclamos y/o sugerencias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

### Excepción a los Términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

### 13. Gestión de las solicitudes presentadas por la Ciudadanía y/o Grupos de interés

La gestión de las solicitudes presentadas ante la UPIT, comprende las actividades realizadas desde la recepción de la petición hasta la entrega certificada de la respuesta al ciudadano, así como su respectivo seguimiento y evaluación.

La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad se realiza cumpliendo tres (3) etapas:

- Recepción y distribución de las PQRSD.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRSD
- Respuesta y cierre de las PQRSD.

#### 13.1. Recepción y Distribución de las PQRSD

La etapa de recepción y distribución de las **PQRSD** corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone su solicitud ante la Entidad, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente para su respuesta.


Una vez el ciudadano o grupo de interés presenta su solicitud, la Secretaría General – Relacionamento con la Ciudadanía analiza la petición y determina si es la UPIT la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud:

En caso de que se determine que la petición no está dirigida a la UPIT o su temática no está relacionada con la misionalidad de la Unidad, procede a trasladarla a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción en la UPIT y enviar copia del oficio remitido al peticionario; en caso de que la petición sí este dirigida a la UPIT, se debe radicar la solicitud en el sistema dispuesto por la Entidad.

En caso de determinar que, la responsable de dar respuesta a la solicitud es otra dependencia dentro de la UPIT se debe asignar dentro de los dos (2) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite y registrar en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Si la dependencia que recibe una PQRSD no tiene la función para responderla, debe devolverla inmediatamente al área que se la remitió o, en su defecto, redireccionarla de inmediato a la dependencia competente para dar respuesta.

En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la UPIT para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad, por lo tanto, es deber del líder de cada área, grupo o dependencia revisar todas las PQRSD que le ingresen a diario. El área que no transfiera con diligencia las PQRSD que no le compete, además de llegar a afectar la oportunidad en la respuesta, puede generar un grave daño antijurídico a la entidad.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
	<b>Fecha:</b> 22/03/2024	

Si se determina que la solicitud puede ser respondida por la Secretaría General – Relacionamento con la Ciudadanía, se debe dar cumplimiento a los términos establecidos en el numeral **doce (12)** Del presente manual.

Cuando la solicitud recibida corresponda a una presunta queja disciplinaria, la Secretaría General – Relacionamento con la Ciudadanía debe trasladarla a la Secretaría General – Control Disciplinario Interno para que proceda de conformidad con sus funciones.

En caso de que la solicitud corresponda a una denuncia por actos de corrupción, el profesional del proceso de Relacionamento con la Ciudadanía debe remitirla a la Oficina Asesora Jurídica para que proceda de conformidad con sus funciones.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, el proceso de Relacionamento con la Ciudadanía devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

### **13.2. Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS**


La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS comprende a las actividades que se realizan desde el momento en que la solicitud es transferida a la dependencia competente para dar la respuesta, hasta el momento en que el proceso de Relacionamento con la Ciudadanía recibe, por parte de la dependencia competente, la respuesta que se dará a la solicitud interpuesta ante la UPIT.

#### **Acciones desarrolladas desde el proceso de Relacionamento con la Ciudadanía:**

La Secretaría General – Relacionamento con la Ciudadanía debe mantener un registro de todas las solicitudes recibidas en la unidad incluyendo su clasificación, tema, responsable de dar la respuesta número, fecha de radicación de la solicitud y de su respuesta a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.

El profesional designado del proceso semanalmente realiza el seguimiento al estado de cada solicitud interpuesta ante la Entidad, revisando los días transcurridos desde el día siguiente a la radicación de la solicitud en la entidad y verificando que la respuesta no exceda los términos establecidos en el numeral **doce (12)** del presente documento.

Cuando la solicitud no ha sido respondida por la dependencia competente, el profesional designado del proceso de Relacionamento con la Ciudadanía envía un correo electrónico en donde alerta a la dependencia que tiene asignada la solicitud, sobre el número de días que le quedan para dar respuesta en términos y las implicaciones que tiene para la entidad el vencimiento de los tiempos para dar respuesta a las solicitudes recibidas.

	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

Se realizarán informes trimestrales para informar a la Dirección General de la UPIT del estado de gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, en términos de oportunidad y lenguaje claro. Estos informes deberán incluir también el análisis de los servicios sobre los cuales se presente el mayor número de quejas y reclamos, cuando ello ocurra.

La UPIT facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Servicio al Ciudadano del portal web institucional.

### **13.3. Respuesta y Cierre de las PQRSD**

Esta etapa corresponde a las actividades desarrolladas por las dependencias competentes para dar respuesta a las solicitudes interpuestas buscando dar cumplimiento a los intereses de los peticionarios.

Los responsables de contestar la solicitud deben verificar la fecha de radicación de la misma y establecer el tiempo requerido para emitir la respuesta, evitando que se venza los términos dispuestos por la ley.

La respuesta debe resolver de fondo la solicitud, ser clara, precisa y congruente con lo solicitado

Una vez la dependencia competente tenga lista la respuesta, debe entregar a la Secretaría General – relacionamiento con el Ciudadano para que proceda con el envío o entrega del documento al peticionario por los medios que éste haya definido.

#### **Acciones desarrolladas desde el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía**

La Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía debe realizar la revisión de las respuestas emitidas por las dependencias competentes a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y lenguaje claro.


### **14. Niveles De Servicio**

Los niveles de servicio para la atención de las PQRSD establecidos para la UPIT son:

- a. **Primer Nivel de Servicio:** Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad deberán ser resueltas directamente por la Secretaría General- Relacionamiento con la Ciudadanía, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Así mismo, la Secretaría General- Relacionamiento con la Ciudadanía deberá dar respuesta a los reclamos y sugerencias formulados por los peticionarios. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.



	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

Además, para las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, Secretaría General- Servicio al Ciudadano deberá remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno o la dependencia que haga sus veces.

- b. **Segundo Nivel de Servicio:** Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas por Relacionamento con la Ciudadanía a través de la asignación al funcionario competente mediante trámite que efectúe Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

#### 15. Tabla De Retención Documental.


- a. Inmediatamente la PQRS sea asignada o reasignada a las áreas, subdirecciones o grupos de trabajo interno de la UPIT por parte de la Secretaría General-Servicio al Ciudadano o por el proceso de Gestión Documental, estas deben verificar, inicialmente la competencia de su dependencia para dar respuesta.

No obstante, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el presente manual, las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación de la TRD de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRS.

- b. En caso de que la clasificación de la TRD dada inicialmente al radicado no corresponda al documento, la dependencia debe solicitar que se habilite el cambio de la tipificación al proceso de Gestión Documental, si se trata de otra modalidad de PQRS; si ésta no corresponde a una PQRS debe solicitar a través del SGD de conformidad con la TRD creada para la Dependencia.

#### 16. Control de Documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
01	25/05/2023	Creación del documento
Versión aprobada por la Dirección General - Planeación	22/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se adopta en el modelo de "Plantilla Elaboración de Manual V2" aprobado por la Oficina Asesora de Planeación".</li> <li>Se incluye las actividades para la gestión de las denuncias por parte del proceso Relacionamento con la Ciudadanía</li> <li>Se distribuye y organiza el contenido inicialmente adoptado en la Resolución 076 de 2023 en los siguientes títulos de "Introducción", "Aplicación del Manual", "Definiciones", "Marco</li> </ul>

 <p>UNIDAD DE PLANEACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE</p>	<b>TEMA</b>	
	Manual Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	<b>Código:</b> M-RC-03
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 22/03/2024

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
		<p>Legal”, “Generalidades - Derecho de Petición” y “Términos para Resolver las Peticiones”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen novedades en los canales habilitados para atención de PQRS, se incluye correo electrónico destinado para quejas y denuncias; se incluye como canal de atención el telefónico y presencial, además del procedimiento para su atención.</li> <li>• Se establece un capítulo de “Términos para resolver las peticiones”, en el que adicional a los términos para respuesta, se entrega lineamientos para el trámite de peticiones que no son competencia de la Unidad, tramite interno de peticiones que no son competencias de las áreas asignadas, Peticiones Incompletas y silencio negativo, atención preferencial de peticiones, indicación del trámite de quejas y denuncias (procedimiento especial), reclamos y sugerencias, peticiones en lengua nativa.</li> <li>• Inclusión procedimiento de PQRS radicados en redes sociales institucionales.</li> <li>• Definición de primer y segundo nivel de servicio</li> <li>• Verificación de tablas de retención documental y protección de datos</li> <li>• Inclusión presentación de informes trimestrales y descripción de la omisión de atención o falta de respuestas en los términos de Ley</li> <li>• Se crea el titulo Gestión de las solicitudes presentadas por la Ciudadanía y/o Grupos de interés</li> </ul>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Jorge Mario Simancas Cárdenas Profesional Especializado Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía <b>J.M.S.</b></p> <p>Willington Granados Herrera Contratista <i>gjh</i> GIT de Planeación</p>	<p><i>Johana Lamilla</i> Johana Paola Lamilla Asesora de Dirección Coordinadora GIT de Planeación</p>	<p><i>Alejandra Mogollón Bernal</i> Alejandra Mogollón Bernal Secretaría General</p>