

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR

CONTROL DE GESTION DOCUMENTAL		
Elaboró: ASD. Jessica Montealegre Villaquirá Asesora Jurídica	Revisó: ASD. Dulian Paola Jiménez Gallardo Asesora En Gestión Integral	Aprobó: CR. Ernesto Mejía Araque Director Instituto de Casas Fiscales del Ejército

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	POLÍTICAS.....	3
4.	NORMATIVIDAD	4
5.	ALCANCE	5
6.	DEFINICIONES	5
7.	PROCEDIMIENTO	6
8.	SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE	7
9.	REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	9
10.	REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad).....	9

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

1. INTRODUCCIÓN

La Guía para la Gestión de Derechos de Petición y PQR representa un recurso fundamental dentro del marco institucional del Instituto de Casas Fiscales del Ejército, diseñado para garantizar un proceso eficiente, transparente y diligente en la atención y respuesta a las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por parte de nuestros usuarios y partes interesadas.

Esta guía establece los lineamientos y procedimientos a seguir desde la recepción de dichas comunicaciones hasta su debida tramitación, resolución y seguimiento, con el fin de asegurar el pleno ejercicio de los derechos de nuestros usuarios y la mejora continua en la calidad de nuestros servicios. En este contexto, reafirmamos nuestro compromiso institucional con la atención integral y la satisfacción de las necesidades de quienes confían en nuestra gestión.

2. OBJETIVO

Trazar lineamientos claros y concretos sobre el manejo de peticiones y PQR, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, artículo 23 de la Constitución Política, Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* y en consideración a la responsabilidad y el impacto que se genera en los usuarios del Instituto de Casas Fiscales del Ejército y la ciudadanía en general, la resolución de las solicitudes y PQR que se presentan a la entidad.

3. POLÍTICAS

El derecho fundamental de petición tiene origen constitucional, estando dispuesto en el artículo 23 que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”* y reglamentado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

Teniendo en cuenta el cúmulo de peticiones y PQR que se remiten a diario al Instituto de Casas Fiscales del Ejército, por los canales autorizados por la entidad, es preciso rendir parámetros para la gestión oportuna y eficiente de los mismos.

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

4. NORMATIVIDAD

- **Constitución política de Colombia 1991**
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **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 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 de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **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 1952 de 2019** Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- **Ley 2195 de 2022** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 5ª de 1992** Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1377 de 2013** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto 2623 del 2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO	
VERSIÓN: 01	GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

5. ALCANCE

Desde que el Instituto de Casas Fiscales del Ejército recibe la solicitud, ya sea a través de los canales autorizados o de forma verbal, hasta que se notifica la respuesta al interesado.

6. DEFINICIONES

Petición: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Queja: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.

Quejas y reclamos: Toda persona puede formular quejas y presentar reclamaciones ante el Programa Gobierno en Línea en lo relacionado con sus responsabilidades y demás materias de su competencia.

Requerimiento: Aviso, manifestación o pregunta que se hace, a alguien exigiendo o solicitando que exprese y declare su respuesta de acuerdo con la necesidad establecida. Para el Programa Gobierno en Línea en lo relacionado con este procedimiento, se aplica el término Requerimiento según lo definido en la Resolución 0020404 del 1 de diciembre del 2003, a los derechos de petición, solicitudes de información, consultas y quejas y reclamos.

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

7. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
Recepción derechos de petición o PQR	Atención al usuario.	Radicado de manera verbal o por los canales autorizados de la entidad el derecho de petición o la PQR, corresponde a la oficina de atención al usuario, sin exceder el día hábil siguiente de recibo de la solicitud, remitirla al área de la entidad competente para brindar respuesta. Para los efectos, el funcionario responsable, deberá analizar cuál es el objeto de la pretensión que acompaña la solicitud. Por regla general, el término para responder el derecho de petición son 15 días hábiles, no obstante, la normativa establece modalidades que deberán atenderse en cada caso particular y concreto.	Registro en atención al usuario
Contestación	Área encargada (responsable Jefe del Proceso)	Analizados los requisitos mínimos de la solicitud según la normativa vigente, y advertido si se instaura en interés general o particular, se debe proyectar respuesta de fondo, en oportunidad, íntegra y congruente, es decir que debe estar directamente relacionada con lo solicitado y remitirla a la Dirección por controldoc o el software dispuesto para esos efectos, para aprobación y firma del documento. Al responder las peticiones deberá usarse un lenguaje claro e incluyente. El Jefe del Proceso del área encargada será el responsable de cumplir los términos para responder los derechos de petición.	Documento generado por el sistema de gestión documental de la Entidad
Notificación de la decisión	Área encargada (responsable Jefe del Proceso)	Sin exceder los términos legales, se debe remitir el documento de respuesta del derecho de petición, al interesado, mediante el correo electrónico dispuesto para notificaciones.	Documento generado por el sistema de gestión documental de la Entidad

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

8. SITUACIONES QUE PUEDEN PRESENTARSE

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
Funcionario sin competencia:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Si la autoridad a quien se dirige la petición se considera sin competencia para resolver la misma, deberá informarlo al interesado dentro de los cinco días siguientes a la recepción de la misma o de manera inmediata si se trata de una petición verbal y la remitirá a la autoridad competente.	
Petición verbal	Oficina donde se radique.	Deberá contener los datos mínimos de toda petición y será tramitada conforme a las reglas del derecho de petición.	Documento generado por el sistema de gestión documental de la Entidad
Respuesta a peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes:	Área encargada (responsable Jefe del Proceso)	Deberán ser atendidas en los términos de ley, y se deberá dar respuesta en un lenguaje claro y de fácil interpretación, con el objeto de promover una cultura de comunicación efectiva entre niños, niñas y adolescentes con la administración pública.	Documento generado por el sistema de gestión documental de la Entidad
Petición análoga:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Cuando más de diez personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la entidad podrá dar una única respuesta y se publicará en un diario de ampliación circulación, en la página web de la entidad y se entregará copia de la misma a quienes la soliciten (artículo 22 ley 1755 de 2015).	Documento generado por el sistema de gestión documental de la entidad
Petición reiterativa:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Petición idéntica a otra presentada con antelación por el mismo solicitante, verificados nombre del usuario, correo electrónico, datos personales. En este evento, la entidad, podrá remitirse a respuestas anteriores generando una nueva comunicación en la que se indique al interesado que su asunto ya fue resuelto y no tiene respuesta diferente a la ya suministrada. (artículo 19 Ley 1755 de 2015)	Documento generado por el sistema de gestión documental de la entidad

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
Petición incompleta:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Si se radica una petición incompleta, la entidad deberá requerir al solicitante los documentos faltantes en el término de diez días siguientes a la radicación. Por su parte el interesado tendrá un mes para completar la petición, en caso contrario se tendrá como desistimiento tácito de la misma. (artículo 17 ley 1755 de 2015)	Documento generado por el sistema de gestión documental de la entidad
Petición irrespetuosa:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Procede el rechazo. (artículo 19 ley 1755 de 2015). En estos eventos se deben seguir las directrices dispuestas por la sentencia c-951/2014 que tiene determinado lo siguiente: <i>“las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones.”</i>	Documento generado por el sistema de gestión documental de la entidad
Información clasificada o reservada:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	La entidad deberá verificar si el objeto de la petición comprende información que por ley tiene la categoría de clasificada o reservada y los eventos de datos semiprivados, privados o sensibles, en los cuales proceda el rechazo de la petición por motivo de reserva y así deberá indicarse en la decisión de rechazo la cual deberá ser motivada e indicando en forma precisa la disposición legal que impide la entrega de la información o documentos pertinentes.	Documento generado por el sistema de gestión documental de la entidad
Petición anónima:	Área encargada (responsable jefe del proceso)	Deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas del derecho de petición, no obstante deberá atenderse el contenido de la sentencia c- 951 de 2014 en el sentido de que declaró exequible el numeral 2 del artículo 16 de la ley 1755 de 2015 siempre y cuando <i>“se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.”</i> La respuesta deberá publicarse en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al	

CÓDIGO: ICFE-G-01	INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO GUÍA PARA LA GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQR	
VERSIÓN: 01		
EMISIÓN: 15 MAY 2024		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS O DOCUMENTOS GENERADOS
		público por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación de aviso.	
Desistimiento expreso de la petición:	Peticionario	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud puede ser presentada de nuevo con el lleno de los requisitos legales. La actuación podrá continuarse de oficio si se considera necesaria por razones de interés público. (artículo 18 ley 1755 de 2015).	Oficio si el peticionario lo considera necesario.

9. REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
ICFE-P-17-F-01	Ficha Técnica de Solicitud de Conciliación.
ICFE-P-126	Provisión Contable de Procesos Judiciales.

10. REGISTRO DE MODIFICACIONES (espacio exclusivo para calidad)

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIONES	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	15-05-2024	Todo el documento	Se incluyen aspectos puntuales y claves para minimizar el daño antijurídico y la gestión eficiente para trazar las estrategias de defensa de la entidad.