



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

# PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA



## INSTRUCTIVO PQRS 2017

### TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	3
----------------------	---



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>4. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>6. GLOSARIO Y TÉRMINOS DE RESPUESTA.....</b>	<b>9</b>
<b>7. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS.....</b>	<b>11</b>
<b>8. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRS.....</b>	<b>12</b>
<b>9. REGLAS ESPECIALES PQRS.....</b>	<b>14</b>
<b>10. ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA.....</b>	<b>16</b>
<b>11. TRÁMITES Y SERVICIOS DE PARQUES NACIONALES NATURALES.....</b>	<b>16</b>
<b>12. LINEAMIENTOS PARA ATENDER REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>20</b>
<b>13. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>25</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**



## INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE PETICIÓN (QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

La petición es un derecho fundamental que le asiste a toda persona, para realizar consultas ante autoridades y entidades estatales y particulares, garantizado por la Constitución Política de Colombia y la ley 1755 de 2015. Esta incluye además solicitudes de documentos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones, lo que es conocido como Sistema de PQRSD.

El artículo 23 de la Constitución establece 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*”.

Teniendo en cuenta lo anterior, Parques Nacionales Naturales cuenta con un sistema de atención de PQRSD, que le permite conocer las inconformidades, sugerencias y preferencias de los ciudadanos, de manera eficiente y efectiva, con el objetivo de brindar el mejor servicio.

### 2. OBJETIVO

Regular el trámite interno de las peticiones o actuaciones que se presenten en Parques Nacionales Naturales de Colombia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen la materia, de modo que se ajuste y atienda las necesidades de los ciudadanos.

### 3. ALCANCE

Salvo los trámites, procedimientos o actuaciones que cuentan con regulación contenida en normas especiales, y salvo órdenes de autoridades judiciales, lo previsto en el presente reglamento se aplica a toda petición que inicie cualquier persona o institución, en interés general o particular, ante Parques Nacionales Naturales de Colombia.

### 4. ASPECTOS GENERALES

---

¿Qué es un derecho de petición?



---

El derecho de petición, además de ser un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es el principal instrumento jurídico mediante el cual cualquier ciudadano puede acudir a la Administración Pública de manera respetuosa por motivos de interés general o particular con el fin de obtener una pronta resolución de fondo y completa de su solicitud, en los términos señalados en la Ley.

Mediante el Derecho de Petición entre otras actuaciones, se podrá solicitar lo siguiente:

1. El reconocimiento de un derecho,
2. La intervención de una entidad o funcionario,
3. La resolución de una situación jurídica,



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

4. La prestación de un servicio,
5. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
6. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
7. Interponer recursos.

---

*Gratuidad*

---

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

---

*Presentación y radicación del derecho de petición:*

---

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. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

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

---

*Peticiones Verbales*

---

La presentación puede ser verbal, para lo cual se debe dejar constancia de la misma, o por escrito en cualquiera de los canales de atención designados para ello. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

---

*Requisitos y contenido del derecho de petición:*

---

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parques Nacionales Naturales de Colombia no puede negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

### **5. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN:**

<b>Canal</b>	<b>Mecanismo</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Horario de Atención</b>
<b>Atención Presencial</b>	Atención Personal	<u>Nivel Central:</u> Calle 74 no 11 – 81 Bogotá <u>Territorial Amazonía:</u> Calle 14 No. 8 – 79 piso 2 Bogotá <u>Territorial Orinoquía:</u> Cra 39 No 26C-47	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

	Correspondencia	<p>Villavicencio</p> <p><u>Territorial Caribe:</u> Calle 17 N. 4 – 06 Santa Marta</p> <p><u>Territorial Pacífico:</u> Calle 29 Norte No. 6N-43 Cali</p> <p><u>Territorial Andes Occidentales:</u> Calle 49 No 78A 67 Medellín.</p> <p><u>Subsede Popayán:</u> Carrera 9 No. 25N-06 Popayán</p> <p><u>Territorial Andes Nororientales:</u> Avenida Quebrada Seca No. 30-12 Bucaramanga</p>	
<b>Atención telefónica</b>	Línea gratuita nacional	018000129722	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm
	Línea fija desde Bogotá	3532400 ext. 3011 – 3012	
<b>Virtual</b>	Formulario electrónico en página web	<p><a href="http://www.parquesnacionales.gov.co">www.parquesnacionales.gov.co</a></p> <p>Ruta:</p> <p><a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias</a></p>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles
	Correo electrónico institucional	<p><a href="mailto:Atención.usuario@parquesnacionales.gov.co">Atención.usuario@parquesnacionales.gov.co</a></p> <p>Agregar direcciones electrónicas de las territoriales.</p>	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

	Chat	<a href="http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/">http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/chat-de-informacion-al-ciudadano/</a>	El servicio de chat de información al ciudadano ofrece sus servicios desde las 9 a.m. hasta las 5 p.m.
<b>Buzón de sugerencias</b>	Buzones de sugerencias	Sede de nivel central y cada una de las Direcciones Territoriales señaladas en el punto de atención presencial.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm

---

*Atención personal*

---

En los puntos de atención mencionados anteriormente, el peticionario puede presentar verbalmente o por escrito una petición. Si es posible, el encargado de la atención al ciudadano resuelve de manera inmediata la solicitud, de lo contrario, se debe radicar la misma para darle el correspondiente trámite.

Si el usuario desea hacer la solicitud por escrito, Parques Nacionales Naturales de Colombia cuenta con un formato de PQRSD (ver: ruta electrónica)

En el caso de los derechos de petición verbales, el personal encargado de la atención al ciudadano debe:

1. Diligenciar el formato de derechos de petición verbales.
2. Realizar la radicación del respectivo documento.
3. Solicitar al usuario la correspondiente firma del derecho de petición.
4. Generar y entregar al usuario la constancia de la solicitud radicada.



---

*Radicación por correspondencia*

---

En la ventanilla única de correspondencia, se registran y se re-asignan a la dependencia competente las solicitudes que se ingresan por este canal.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

---

*Atención telefónica*

---



El ciudadano puede tener interacción en tiempo real con el personal de PNN, quienes a través de la línea gratuita nacional y/o línea fija de nivel central en la ciudad de Bogotá, o en cada una de las Direcciones Territoriales, atienden sus requerimientos desde el Centro de Atención al Ciudadano.

Una vez se recibe la llamada, se registra en el formulario de la página web (ver ruta formulario página web), y después de radicado en Orfeo se direcciona a la Dependencia o Grupo competente para dar respuesta de la solicitud.

---

*Formulario electrónico en página web*

---

El peticionario que requiere someter a consideración una petición, puede ingresar a la página Web de Parques nacionales naturales en la cual está dispuesta una pestaña de Servicio al Ciudadano, e ingresar por “ingrese aquí sus PQRSD”, en donde se despliega un formulario para diligenciar los datos personales y la respectiva petición. <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>

---

*Correo electrónico institucional*

---

Todo correo electrónico de funcionarios y/o contratistas que haga referencia a la solicitud de información o documentos vinculados al desarrollo de sus funciones y/o actividades deberá ser radicado en el aplicativo ORFEO, para efectos de seguimiento y control, y se considerará como Derecho de Petición.

Parques Nacionales Naturales de Colombia a través de la oficina de servicio al Ciudadano cuenta con un correo institucional: [atención.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atención.usuario@parquesnacionales.gov.co)

El correo debe contener los siguientes datos:

- 1) Para: [atención.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atención.usuario@parquesnacionales.gov.co)
- 2) Asunto del correo:
- 3) Nombre del remitente:
- 4) Nombre Entidad o dependencia remitente:
- 5) Ubicación:
- 6) Dirección física y/o correo electrónico del ciudadano
- 7) Dirigido a: Dependencia encargada







**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

*Buzones de Sugerencias*

Parques Nacionales Naturales como una estrategia para facilitar la recepción de sugerencias, tiene dispuestos en los sitios de mayor afluencia de usuarios, buzones de sugerencias, provistos de un formato para que el cliente interno o externo escriba dichas sugerencias.

La revisión de estas últimas deberá realizarse diariamente con el fin de radicarlas y darles el trámite correspondiente.

## 6. GLOSARIO Y TÉRMINOS DE RESPUESTA.

Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 se deberá dar trámite en los siguientes términos:

Clase de petición	Definición	Referencia normativa	Término de respuesta
<b>Derecho de Petición de Interés General o Particular</b>	General: Cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.  Particular: Cuando la solicitud versa sobre un tema que solo afecta a un particular y no a la comunidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
<b>Queja</b>	Inconformidad por la conducta irregular del personal en desarrollo de sus funciones.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
<b>Reclamo</b>	Inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso o servicio de la entidad.	Ley 190 de 1995	15 días hábiles
<b>Solicitud de Información</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener acceso a la información y, a que se expida copia de sus documentos.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
<b>Consulta</b>	La finalidad de esta solicitud es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad. La autoridad puede requerir una investigación previa.	Ley 1755 de 2015	30 días hábiles
<b>Denuncia</b>	Es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

<b>Peticiones entre autoridades</b>	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.	Ley 1755 de 2015	10 días hábiles
<b>Peticiones del Congreso</b>	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.	Ley 5 de 1992	5 días hábiles
<b>Felicitación</b>	Es la manifestación de satisfacción por parte de un ciudadano con relación a los trámites, servicios y el ejercicio de las funciones de la Entidad.	Ley 1755 de 2015	15 días hábiles
<b>Reclamo datos personales</b>	Mediante el reclamo se pretende ejercer el derecho a modificar, rectificar, y actualizar la información personal que reposa en las bases de datos de la Entidad.	Ley 1581 de 2012,	15 días hábiles
<b>Consulta datos personales</b>	Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.	Ley 1581 de 2012	10 días hábiles

Se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos

***Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de las PQRSD en Parques Nacionales Naturales de Colombia cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.***

### 7. Lineamientos especiales para la atención de PQRSD

Situación	Procedimiento
<b>Atención prioritaria</b>	Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad.  Cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente.  Cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
<b>No es posible resolver la petición en los términos señalados</b>	Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

	<p>En estos casos podrá emplearse la “Plantilla estándar de suspensión de términos”</p>
<b>Peticiones incompletas</b>	<p>Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de Parques Nacionales deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.</p> <p>Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento,</p>
<b>Desistimiento tácito</b>	<p>Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Entidad deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo y proceder al archivo del expediente. Se deberá notificar personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.</p>
<b>Desistimiento expreso</b>	<p>Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.</p>
<b>Funcionario sin competencia - Traslado</b>	<p>Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco días siguientes a su recepción y se deberá enviar copia del oficio remisorio al peticionario.</p>
<b>Petición oscura</b>	<p>Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o</p>



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

	aclararse se archivará la petición.
<b>Peticiones reiterativas</b>	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.  Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
<b>Petición irrespetuosa</b>	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla.

## 8. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRS

El artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Por esta razón, se reglamentan las siguientes situaciones para el trámite de PQRS:

- a. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten<sup>1</sup>.
- b. Peticiones derivadas. Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica.

Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que Parques Nacionales Naturales no está obligada a atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de cinco (5) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.

Inmediatamente la petición, solicitud de información, solicitud de documentos, consulta, queja, reclamo y sugerencia sea direccionada al área competente, se debe verificar el tipo de petición y asignar el respectivo tipo documental, en caso de que correspondencia no haya tipificado el documento de forma correcta, la persona responsable de la respuesta debe proceder a asignar la clase de la solicitud de acuerdo a la respectiva Tabla de Retención Documental.

Se recomienda realizar el proyecto de respuesta con una antelación máxima de tres (3) días al vencimiento de la fecha, con el fin de que el jefe o el coordinador del área correspondiente la revisen y envíe la respuesta al peticionario en tiempo.

<sup>1</sup> "El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha." Sentencia T-414 de 1995.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

En todos los eventos, el encargado de resolver la solicitud tendrá en cuenta que la respuesta debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis y que la pronta solución de la misma no se limita al deber de dar contestación.

El responsable de atención al ciudadano en cada Dirección Territorial realiza seguimiento periódico a las peticiones, solicitudes de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e informa de su estado al Grupo de Procesos Corporativos, mediante un informe mensual.

Proceso denuncias actos de corrupción interno: Toda denuncia de actos de corrupción interno de Parques Nacionales deberá ser remitida al Grupo de Control Disciplinario.

Proceso denuncias actos de corrupción externo: Toda denuncia de actos de corrupción externa formulada ante el Parques Nacionales Naturales y que no sea competencia de la Entidad, la dependencia deberá realizar el trámite correspondiente de traslado a las entidades de control si es del caso.

## **9. REGLAS ESPECIALES PQRS**

---

### *Informaciones y documentos reservados*

---

El artículo 74 Constitución Política de Colombia establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

De igual forma, el artículo 24, Ley 1755 de 2015, expresa que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros del personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.





**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicos de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

---

***Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva***

---

Artículo 25 de la ley 1755 de 2015 indica que toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos 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, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

---

***Insistencia del solicitante en caso de reserva***

---

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, el artículo 26. De la ley 1755 de 2015 indica que corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días de la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

---

***Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado***

---

La ley 1755 de 2015, artículo 27 indica que el carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Dichas autoridades asegurarán la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

---

*Reproducción de documentos.*

---

Artículo 29. Ley 1755 de 2015. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

---

*Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima*

---

De acuerdo a lo señalado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso.

### **10. ATENCIÓN A POBLACIÓN DISCAPACITADA**

Parques Nacionales Naturales de Colombia, teniendo en cuenta las diferencias presentes en los usuarios y con base en el principio de inclusión social y de los derechos que posee la población discapacitada, ofrece diferentes mecanismos para atender sus requerimientos.

La Entidad cuenta con el servicio de interpretación en línea SIEL, disponible en la Sede Central de Bogotá, y en las sedes de Bucaramanga, Villavicencio y Santa Marta que facilita la comunicación entre personas con discapacidad auditiva y oyentes. Adicionalmente se pueden comunicar con la oficina de Bogotá, por medio del Centro de Relevó, en un horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, a través del teléfono 353 2400 extensión 3011 y 3012 y la línea de atención gratuita 01 8000 129722. Y a través del correo electrónico [atención.usuario@parquesnacionales.gov.co](mailto:atención.usuario@parquesnacionales.gov.co), [ecoturismo@parquesnacionales.gov.co](mailto:ecoturismo@parquesnacionales.gov.co).



Para más información, ingresar al link: <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano/>

### **11. TRÁMITES Y SERVICIOS DE PARQUES NACIONALES NATURALES**



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

MOTIVO DE LA SOLICITUD	TEMA	TIPOLOGÍA
SERVICIO	ECOTURISMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa de Parques</li> <li>• Concesiones o contratistas PNN</li> <li>• Información ecoturística</li> <li>• Reservas ecoturísticas</li> <li>• Robos</li> <li>• Basuras</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Consistencia y veracidad de la información</li> <li>• Actos de corrupción</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Rutas de acceso</li> <li>• Transporte</li> <li>• Alojamiento</li> <li>• Infraestructura y/o señalización</li> </ul>
	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN/PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclamo por disponibilidad de información</li> <li>• Atención al usuario</li> <li>• Consistencia y veracidad de la información</li> <li>• Actos de corrupción</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Préstamo interbibliotecario</li> <li>• Consulta base de datos</li> </ul>
	TIENDA DE PARQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Cliente</li> <li>• Calidad del producto</li> <li>• Precio</li> <li>• Instalaciones/Ubicación</li> <li>• Contratistas y proveedores</li> <li>• Consistencia y veracidad de la información</li> <li>• Oferta de productos</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Actos de Corrupción</li> <li>• Devoluciones</li> </ul>
TRÁMITES	VITAL (Ventanilla de Trámites Ambientales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro usuario en el aplicativo</li> <li>• Errores aplicativo</li> </ul>
	TRÁMITES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de reservas Naturales de la sociedad civil</li> <li>• Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales</li> <li>• Permiso de toma y uso posterior de fotografías y filmaciones en Parques Nacionales Naturales</li> <li>• Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales</li> </ul>





**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo</li> <li>• Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance</li> <li>• Permiso de recolección (individual y marco) de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial</li> <li>• Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales</li> <li>• Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas en Parques Nacionales Naturales</li> <li>• Concesión de Aguas subterráneas</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Actos de corrupción</li> </ul>
<p><b>PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO DE PNN</b></p>	<p><b>PROCESOS MISIONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración y manejo del sistema de PNN</li> <li>• Formulación e implementación de políticas, planes, programas, proyectos y normas con relación al Sistema de PNN</li> <li>• Reserva, alinderación, delimitación, declaración y ampliación de las áreas del Sistema de Parques Nacionales Naturales.</li> <li>• Adquisición de bienes inmuebles y derechos constituidos en los predios ubicados en PNN.</li> <li>• Liquidación, cobro y recaudación de los derechos, tasas, multas, contribuciones, y tarifas por el uso y aprovechamiento de recursos naturales del Sistema de PNN</li> <li>• Registro Único Nacional de áreas protegidas del SINAP</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Actos de corrupción</li> </ul>



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

	<p><b>FUNCIONES POLICIVAS Y SANCIONATORIAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertimiento, introducción, distribución, uso o abandono de sustancias tóxicas o contaminantes.</li> <li>• Utilización productos químicos de efectos residuales y de explosivos.</li> <li>• Actividades agropecuarias, industriales, hoteleras, mineras y petroleras.</li> <li>• Tala, socola, rocerías.</li> <li>• Fuegos</li> <li>• Excavaciones</li> <li>• Daño a las instalaciones, bienes del área.</li> <li>• Caza</li> <li>• Pesca</li> <li>• Recolección de flora y fauna.</li> <li>• Introducción de especies de flora y fauna.</li> <li>• Juegos pirotécnicos o sustancias inflamables.</li> <li>• Basuras en lugares no habilitados para ello.</li> <li>• Ruidos o utilización de instrumentos sonoros.</li> <li>• Alterar señales, avisos, vallas y mojones.</li> </ul>
	<p><b>PROCESOS DE APOYO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de apoyo</li> <li>• Actos delictivos</li> <li>• Actos de corrupción</li> </ul>
<p><b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b></p>	<p><b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de datos personales, corrección de datos personales, eliminación de datos personales.</li> <li>• Consulta de los datos personales que reposan en PNN</li> </ul>

## **12. LINEAMIENTOS PARA ATENDER REQUERIMIENTOS DE LOS CIUDADANOS**

De acuerdo al Manual de gestión ética para las entidades del Estado, frente a las prácticas de servicio al cliente<sup>2</sup>, la atención a los ciudadanos debe hacerse bajo el enfoque del servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y sobre la misma entidad sea veraz y pertinente.

Esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le informe permanentemente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a la administración pública.

### **PROCEDIMIENTOS**

<sup>2</sup> Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. Linares G. Carolina. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, 2014. Págs. 21-23.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

Situación	Procedimiento
<b>Atención prioritaria</b>	Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando sea presentada por un niño(a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
<b>No es posible resolver la petición en los términos señalados</b>	Se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder del doble del término inicialmente determinado.  En estos casos podrá emplearse la “Plantilla estándar de suspensión de términos”
<b>Peticiones incompletas</b>	Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, el personal de Parques Nacionales deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.  Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción para que complete la información. El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información.  A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
<b>Desistimiento tácito</b>	Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición. En este caso, la Entidad deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo y proceder al archivo del expediente. Se deberá notificar personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.
<b>Desistimiento expreso</b>	Se considera como desistimiento expreso cuando el ciudadano informa a la Entidad que desiste de su petición. La Entidad podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
<b>Funcionario sin competencia - Traslado</b>	Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de los cinco días siguientes a su recepción y se deberá enviar copia del oficio remisario al peticionario.
<b>Petición oscura</b>	Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

<b>Peticiones reiterativas</b>	En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.
<b>Petición irrespetuosa</b>	Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla. No está en obligación de devolver la misma.

### ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Por esta razón, se reglamentan las siguientes situaciones para el trámite de PQRSD:

- c. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten<sup>3</sup>.
- d. Peticiones derivadas. Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica.

Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que Parques Nacionales Naturales no está obligada a atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de cinco (5) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.

Inmediatamente la petición, solicitud de información, solicitud de documentos, consulta, queja, reclamo y sugerencia sea direccionada al área competente, se debe verificar el tipo de petición y asignar el respectivo tipo documental, en caso de que correspondencia no haya tipificado el documento de forma correcta, la persona responsable de la respuesta debe proceder a asignar la clase de la solicitud de acuerdo a la respectiva Tabla de Retención Documental.

Se recomienda realizar el proyecto de respuesta con una antelación máxima de tres (3) días al vencimiento de la fecha, con el fin de que el jefe o el coordinador del área correspondiente la revisen y envíe la respuesta al peticionario en tiempo.

En todos los eventos, el encargado de resolver la solicitud tendrá en cuenta que la respuesta debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis y que la pronta solución de la misma no se limita al deber de dar contestación.

El responsable de atención al ciudadano en el Nivel Central y en las Direcciones Territoriales realizará el seguimiento periódico a las peticiones, solicitudes de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e informarán de su estado al Grupo de Procesos Corporativos, mediante un informe trimestral.

<sup>3</sup> “El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha.” Sentencia T-414 de 1995.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

- e. Proceso denuncias por actos de corrupción interno:** Toda denuncia de actos de corrupción interno de Parques Nacionales deberá ser remitida al Grupo de Control Disciplinario.
- f. Proceso denuncias por actos de corrupción externo:** Toda denuncia de actos de corrupción externa formulada ante el Parques Nacionales Naturales y que no sea competencia de la Entidad, la dependencia deberá realizar el trámite correspondiente de traslado a las entidades de control si es del caso.

**INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS (Artículo 24. Ley 1755 de 2015.)**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

9. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
10. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
11. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros del personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
12. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
13. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
14. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicos de servicios públicos.
15. Los amparados por el secreto profesional.
16. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**g. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25. Ley 1755 de 2015.)**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos 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, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**h. Insistencia del solicitante en caso de reserva (Artículo 26. Ley 1755 de 2015.)**

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

3. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
4. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días de la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. 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.

**i. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado**

Artículo 27. Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, 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.

**j. Reproducción de documentos.**

Artículo 29. Ley 1755 de 2015. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**k. Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.**

De acuerdo a lo señalado por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: “...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...”.

Artículo 54 de la 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”). Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

**RESPUESTA A PETICIONES:**

La respuesta que se da a las peticiones, debe ser oportuna, de fondo, es decir, debe remitirse exactamente a lo consultado, no a casos similares o semejantes, debe conducir a una solución, ser clara, precisa, pertinente. Si esto no es posible, debe expresarse claramente, y si es necesario, sugerir el procedimiento a seguir, indicar la autoridad o instancia a la que se debe recurrir para conseguir la solución que se pretende con el derecho de petición.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

**NORMATIVIDAD:**

TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO	ASUNTO QUE REGULA
Constitución Política de Colombia	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción
Ley 361 de 1997	<b>Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.</b>
Ley 734 de 2002	Código Único Disciplinario
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 3572 de 2011	Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales, se determinan sus objetivos, estructura y funciones.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y 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 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.



**INSTRUCTIVO DE DERECHOS DE  
PETICIÓN  
(QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES)**

Código: AU\_IN\_04

Versión: 4

Vigente desde:  
17/10/2017

### 13. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE VIGENCIA ANTERIOR VERSION ANTERIOR	VERSION ANTERIOR	MOTIVO DE LA MODIFICACION
22/05/2014	1	Se incluye el tema de felicitaciones, en donde se indica la importancia de dar respuesta a las mismas.  Se elimina en el punto 5.2.4. El seguimiento a la calidad de respuesta toda vez que se está parametrizando la matriz en el Orfeo, y una vez se realicen los ajustes se realizará una prueba piloto sobre el tema para así retornar el mismo.
08/09/2014	2	Se reorganiza lo relacionado con Orfeo, especificando los aspectos a tener en cuenta de las PQRS. Se realizan ajustes relacionados con la normatividad y se colocan algunas notas aclaratorias.
29/05/2015	3	Se actualizó apartes importantes en la parte de normatividad.
<b>APROBACION</b>		
<b>Elaboró</b>	Nombre	Karen Stephany Aguilar Cortés
	Cargo	Contratista
	Fecha	20/09/2017
<b>Revisó</b>	Nombre	Luis Alberto Ortiz Morales / Fabián Castro
	Cargo	Coordinador Grupo de Procesos Corporativos / Contratista
	Fecha	22/09/2017
<b>Aprobó</b>	Nombre	Nubia Lucía Wilches Quintana
	Cargo	Subdirectora Administrativa y Financiera
	Fecha	04/10/2017