

Glosario PQRDS

Atención:

Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de APC- Colombia.

• Atención personalizada:

Servicios prestados a todas las personas que presentados personalmente que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento sobre los servicios que presta APC-Colombia, y de las respuestas a sus Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.

• Atención telefónica:

Servicio que se presta a través de medio de comunicación sea inalámbrico o cableado mediante el cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.

• Atención electrónica:

Servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por las cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas a la entidad.

• Calidad:

Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades.

- **Ciudadano:**

Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Denuncias ante la misma. El termino cobija también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta.

- **Usuario:**

Toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

- **Peticionario:**

Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

- **Manual:**

Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y a los servidores sobre el manejo de un procedimiento.

- **Protocolo de Atención:**

Secuencia detallada y técnica de un proceso de actuación que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al ciudadano por parte de los servidores a cargo.

Peticionario:

Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

- **PQRSD:**

Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

- **Derecho de Petición:**

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para 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. Conforme al Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011), Mediante el derecho de petición, se podrá "...solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos." Conforme al mismo artículo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

- **Petición en interés general.**

Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del bienestar general o el interés colectivo.

- **Petición en interés particular.**

Son aquellas peticiones que tienen como propósito la defensa del interés individual, por lo que la decisión solo tendrá efectos hacia una persona o a un grupo determinado e individualizado.

- **Petición de consulta:**

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de APC-Colombia o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tienen fuerza vinculante. El termino de para dar respuesta a ésta petición es treinta (30) días hábiles.

- **Petición de información:**

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. El termino de para dar respuesta a ésta petición es diez (10) días hábiles.

- **Petición de documentos:**

Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad. El termino de para dar respuesta a ésta petición es 10 (diez) días hábiles.

- **Peticiones de Congresistas:**

Peticiones que realizan los miembros del congreso de la república (cámara y senado) a las cuales se les debe dar respuesta en cinco días hábiles. El termino de para dar respuesta a ésta petición es cinco (5) días hábiles.

- **Peticiones en lenguas nativas:**

peticiones que se realizan en idiomas diferentes a los europeos y anglosajones presentadas por personas pertenecientes a grupos étnicos de origen amerindio y africano, para cuya traducción se tiene que solicitar el apoyo del ministerio de cultura.

- **Queja:**

Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios. El termino de para dar respuesta a ésta petición es quince (15) días hábiles.

- **Reclamo:**

Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión. El termino de para dar respuesta a ésta petición es quince 15 días hábiles.

- **Felicitación:**

Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

- **Sugerencias:**

Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado. El termino de para dar respuesta a ésta petición es quince 15 días hábiles.

- **Anónimo:**

Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de la misma.

- **Denuncia:**

Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad. El termino de para dar respuesta a ésta petición es quince 15 días hábiles

- **Acción de Tutela:**

Es un mecanismo de protección de los derechos fundamentales consagrado en el artículo 86 de la Constitución de 1991. Fue instituida como un procedimiento eficaz y rápido ante la violación de los derechos fundamentales o ante una amenaza de vulneración de los mismos. Cuando un Juzgado o Tribunal requiera a una entidad para que cumpla una Acción de Tutela, debe pronunciarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su recibo so pena de sanciones por desacato. El procedimiento de esta acción se encuentra regulado por el Decreto 2591 de 1991.

- **Recurso de reposición:**

Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.

- **Servicio:**

Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.

- **Servidor público:**

De conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, “[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]” quienes “[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]” y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

- **Entes de Control:**

Cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control, se deberán resolver dentro del término que disponga la respectiva autoridad que haga el requerimiento, en caso de no expresarlo el termino máximo será de 5 (cinco) días hábiles.

- **Trámite:**

Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

- **Mensaje de datos:**

Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el

Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

- **Quejas o peticiones anónimas.** Queja o petición que realiza una persona sin identificarse, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud a la dependencia competente, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso. El término de para dar respuesta a ésta petición es 15 días hábiles

- **Ventanilla única:** Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la APC-Colombia con un fin particular.