

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		1 de 21

## 1. INTRODUCCIÓN

Los servidores públicos adscritos a la Contaduría General de la Nación que intervengan en los procesos de recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizarán sus actuaciones bajo los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación, y coordinación, de acuerdo con el artículo 3° de la ley 1437 de 2011, a fin de garantizar una adecuada y efectiva prestación del servicio, el cual deberá estar enmarcado dentro de las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, el manual de funciones de la entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la reserva procesal.

## 2. OBJETIVO

Establecer dentro de la Contaduría General de la Nación, los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deberán aplicarse para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante la entidad, aplicando las disposiciones legales y vigentes en la resolución de cada una de ellas.

## 3. ALCANCE

El presente reglamento será aplicable a toda la estructura orgánica de la Contaduría General de la Nación, en especial a cada una de las dependencias que tengan a su cargo la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

## 4. DEFINICIONES

**Canales de Atención al Ciudadano:** son los mecanismos y medios de comunicación establecidos por la Contaduría General de la Nación, mediante los cuales el cliente o cualquier ciudadano puede formular o presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al igual que solicitar conceptos y hacer consultas que le permitan interrelacionarse con los servidores sobre temas de competencia de la entidad.

**Canal Escrito:** está compuesto por todos los mecanismos de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y otros, que el ciudadano - cliente presenta a través de documentos escritos.

**Canal Presencial:** es el contacto directo entre el ciudadano y el servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación que se produce cuando accede a las dependencias o instalaciones físicas de la entidad con el propósito de obtener algún producto, servicio o trámite que se ofrece y/o a presentar la respectiva petición, queja, reclamo, o denuncia.

**Canal Telefónico:** es aquel que permite establecer un contacto entre ciudadano - cliente con servidor competente de la entidad a través de un servicio telefónico centralizado.

**Canal Virtual:** facilita la interacción entre el ciudadano - cliente y la entidad, a través de plataformas electrónicas debidamente establecidas para ello.

**Consulta:** Indagación sobre temas de la contabilidad pública del Estado Colombiano, en todas sus esferas, que se presenta ante la Contaduría General de la Nación, en relación

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		2 de 21

con temas técnicos y profesionales que requieran de un estudio detallado, minucioso y profundo para originar alguna respuesta.

**Denuncia:** poner en conocimiento, ante la autoridad competente, sobre una hecho o conducta presumiblemente irregular, con el propósito de que se inicie la respectiva investigación disciplinaria y, de ser el caso, se compulsen copias a las entidades correspondientes, a fin de adelantar las investigaciones penales, y/o fiscales. Para ello es necesario indicar todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar, a fin de encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**Derecho de Petición:** con fundamento en la ley 1755 de 2015 que regula el derecho de **Petición:** es el derecho Constitucional que le asiste a todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general y particular para obtener una pronta respuesta.

**Derecho de Petición de interés General:** a través de este mecanismo se solicita, ante la autoridad, su intervención para la satisfacción de las necesidades generales y de bien común.

**Derecho de Petición de interés Particular:** por medio de este se busca la protección de algún derecho del ciudadano – cliente que lo presenta ante la Contaduría General de la Nación.

**Felicitaciones:** reconocimiento, elogio o congratulación que manifiesta el ciudadano – cliente, frente a los servicios prestados por la Contaduría General de la Nación.

**Notificación:** Acto jurídico mediante el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a disposición, mediante la noción de notificación; por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

**Petición:** solicitud que presenta un ciudadano – cliente, de manera respetuosa, para obtener un bien o servicio que provee la Contaduría General de la Nación.

**Pregunta:** interrogante o inquietud que el usuario realiza frente a los servicios que presta la Contaduría General de la Nación.

**Queja:** expresión de inconformidad por parte de los usuarios como resultado del comportamiento en la atención a los mismos. Puede ser de carácter administrativo o por presuntas conductas no éticas del servidor público adscrito a la Contaduría General de la Nación.

**Reclamo:** oposición a una decisión que se considera injusta, relacionada con los servicios que presta la Contaduría General de la Nación por parte del ciudadano – cliente y que va en contra de los derechos del usuario, cuyo objeto es que la entidad revise el motivo de la inconformidad y tome una decisión frente a la misma.

**Solicitud de Documentos:** mecanismo mediante el cual el ciudadano – cliente puede solicitar documentos de carácter general o particular, con apego a los servicios que provee la Contaduría General de la Nación

**Solicitud de Información:** por medio de este mecanismo el ciudadano – cliente puede solicitar cualquier tipo de información de carácter publica, con apego a los servicios que ofrece la Contaduría General de la Nación.

**Sugerencia:** idea que presenta el ciudadano – cliente en procura del mejoramiento de los procesos, procedimientos o actividad que desarrolla la Contaduría General de la Nación.

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		3 de 21

## 5. MARCO LEGAL

- [Constitución Política de Colombia](#)  
**Artículo 23.** 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. **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- [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.  
**Artículo 38:** son deberes de todo servidor público... 3. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.  
**Artículo 39:** a todo servidor público le está prohibido: ... 8 Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- [Ley 1755 de 2015](#) por el cual se reglamenta el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual dispone en su artículo 13 y sucesivos objeto y modalidades del derecho de petición.
- [Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015](#) por el cual se reglamentó lo relacionado con el derecho del acceso a la información pública nacional, compilado en el **Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015** del Sector Presidencia de la República
- [Ley 1474 de 2011](#) por la cual se establece el Estatuto Anticorrupción, el cual establece en su artículo 76 la obligatoriedad de que en toda entidad pública deberá existir, por lo menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- [Ley 1437 de 2011](#), (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), el cual dispone:  
**Artículo 5:** en sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:
  1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
  2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y



	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		4 de 21

obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

**Artículo 7:** deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS-CER-366518



OS-CER-660642

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		5 de 21

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

**Artículo 8. Deber de información al público:** las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica y suministrarla, a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas, según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse, en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

**Parágrafo.** Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

- [Ley 962 del 2005](#), por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Artículo 15. Derecho de turno:** los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		6 de 21

reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

- [Ley 594 de 2000](#), por la cual se dicta la ley general de archivo, en la que se establecen principios y reglas que regulan la función archivística del Estado Colombiano, en relación con la Administración pública y todos sus niveles.
- [Decreto Ley 19 de 2012](#), por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública, estableciendo:

**Artículo 13:** atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública: Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

**Artículo 14:** presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen, en aplicación del **artículo 9 de la Ley 489 de 1998**, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes. **Artículo 22:** Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

- [Decreto 1166 de 2016](#), por el cual se modifica lo relacionado con la presentación tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal.
- [Decreto 2623 de 2009](#), por el cual se crea el sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual establece en su artículo 12 el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades públicas del orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia en el servicio al ciudadano, establecidos por la comisión intersectorial de servicio al ciudadano.
- [Decreto 143 de 2004](#), por el cual se modifica la estructura de la Contaduría General de la Nación y se determina la función de sus dependencias y de conformidad con los artículos 1 y 2 del presente decreto.
- [Norma Técnica Colombiana ISO 14001- 2015. Sistema de Gestión Ambiental](#)
- [Norma Técnica Colombiana ISO 9001-2015. Sistema de Gestión de la](#)



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		7 de 21

### Calidad

- [Norma Técnica Colombiana ISO IEC 27001-2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información](#)
- [Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000-2018. Gestión del riesgo, principios y directrices](#)

## **6. DEBERES DE LA CONTADURIA GENERAL DE LA NACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Los servidores de la Contaduría General de la Nación deberán tener frente a todo ciudadano - cliente que ante la entidad acudan y en relación con los asuntos que se tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código (**Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**).
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código (**Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**).
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

### **Deber de Información al Público**

Los servidores públicos, adscritos a la Contaduría General de la Nación, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		8 de 21

y en la página electrónica y suministrarla, a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse, en caso de una queja o reclamo.

#### **7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES**

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción: **(ley 1755 de 2015 artículo 14 numeral 2).**

Estarán sometida a términos especiales la resolución de las siguientes peticiones:

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>TÉRMINOS PARA RESOLVER</b>
Interés General y Particular	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
De Información	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de Documentos	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción; si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y la entidad ya no podrá negarse a entregar los documentos, los cuales se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
Consultas	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la consulta, deberá resolverla dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Consulta a base de datos	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		9 de 21

	dentro de un periodo máximo de diez días hábiles. Cuando no fuere posible dar una respuesta dentro de dicho termino el servidor comunicará al peticionario las razones que le impiden dar respuesta y le comunicará la nueva fecha para dar respuesta. Este término no podrá ser superior a cinco (05) días siguientes al vencimiento del término inicial.
Quejas	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la queja, deberá resolverla dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Reclamo	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver el reclamo, deberá resolverla dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Reclamo en materia de datos personales	El servidor adscrito a la Contaduría General de la Nación competente para resolver la petición, deberá resolverla dentro de los quince (15) días siguientes, contados a partir del día siguiente de su recepción. Cuando no fuese posible atender dicho reclamo, dentro del término, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha para la cual se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial, según lo estipulado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
Petición entre autoridades	Cuando la petición de información y de documentos provenga de una autoridad, ésta se resolverá dentro del término de diez (10), sin perjuicio del cumplimiento en un término menor que la autoridad indique expresamente en su petición y que sea de aquellas sometidas a una regulación especial.
Petición de información realizada por la Defensoría del Pueblo	Cuando la Defensoría del Pueblo requiera de información para el ejercicio de sus funciones, ésta se resolverá en un término inferior a cinco (05) días hábiles.
Solicitudes de Información recibidas por parte de los Congresistas	Estas se deben tramitan dentro de los cinco (05) días siguientes a la radicación de esta.
Petición presentada por parte de población desplazada	Cuando la solicitud sea presentada por una persona en condición de desplazamiento, ésta se deberá resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS-CER-366518



OS-CER-660642

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		10 de 21

Solicitud de Documentos por parte de las cámaras legislativas

Éstas se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de esta.

### Excepción de los términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el cuadro anterior, el servidor responsable de la misma deberá informar inmediatamente al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalará el plazo razonable en que se resolverá, el cual no podrá exceder el doble inicialmente previsto.

### 8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de derecho fundamental, cuando deban ser resuelto para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado, cuando por razones de seguridad personal o de salud esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferiblemente.

### 9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Las peticiones podrán ser presentadas por cualquier persona y la podrá realizar de forma verbal o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la Contaduría General de la Nación.

#### Peticiones Verbales

Son aquellas que se formulan de manera directa, los servidores de la oficina de atención al ciudadano quejas y reclamos dejarán constancia de la misma y radicarán, de manera inmediata, las peticiones que por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o la transferencia de datos de la información al interior de la Contaduría General de la Nación, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Número de Radicado y Consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibo.
- Medio por el cual se recibe la petición.
- Nombre y Apellidos Completos del peticionario o de su apoderado u autorizado, según el caso; N° de documento de identidad, dirección completa física o electrónica donde recibirá la respuesta de la petición. Podrá suministrar el número telefónico de contacto.
- Objeto de la petición.



SC-7328-1



SA-CER-366516



OS-CER-366518



OS-CER-660642

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		11 de 21

- Razones en las que Fundamenta la petición; de no ser así, ello no impide la radicación de la petición, según lo consagra el **parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011**, sustituido por el **artículo 1° de la Ley 1755 de 2015**.
- Relación de los documentos que anexa a la petición: cuando ésta no se acompañe con los documentos requeridos para resolverla, el servidor que recibiere indicará al peticionario los documentos o la información faltante.
- Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se recibió de manera verbal; si el peticionario solicita constancia de la petición verbal, el servidor le entregará copia de la constancia de petición verbal.

Cuando la petición requiera de ciertas formalidades, el servidor encargado de brindar la atención solicitará al peticionario que la debe hacer por escrito, suministrándole un formato sugerido para tal efecto. Si el peticionario manifiesta no saber escribir, el servidor o colaborador diligenciará el formato con los datos que el ciudadano suministre, para lo cual se deberá dejar constancia de tal hecho. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

### Peticiones Escritas

Son requerimientos por escrito, las cuales poder ser mediante radicación de documento físico, vía fax, correo electrónico, plataforma electrónica, página web u otro medio idóneo y dispuesto por la Contaduría General de la Nación, las cuales se presentan, de mara directa, por el peticionario o mediante apoderado o representante.

Cuando la petición es enviada por cualquier medio idóneo para la comunicación y la transferencia de datos, esta tendrá como fecha y hora de radicación, así como clase y número de documentos recibidos, los registrados en el medio en que se ha recibido. Ninguno de los servidores de la Contaduría General de la Nación puede negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

### Contenido de las Peticiones

Cualquier petición por lo menos deberá contener:

- a designación a la autoridad que lo dirige.
- Nombre y apellidos del solicitante o de su apoderado o representante, de ser el caso, debidamente con número de identificación, al igual que la dirección en la cual recibirá la correspondencia. Podrá agregar el correo electrónico y su número telefónico de contacto.
- Objeto de la petición.
- Las razones en que funda su petición.
- La relación de documentos que desea presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

## 10. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

### Peticiones incompletas y desistimiento.

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		12 de 21

Si la petición radicada está incompleta o el peticionario tenga que realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, este será requerido, por parte del servidor, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete, para lo cual tendrá un término máximo de un (1) mes.

Cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento realizado por el servidor competente para resolver de fondo la petición dentro del término establecido, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, por lo tanto la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### **Desistimiento de la petición**

Toda persona podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, aunque las autoridades podrán continuar, de oficio, la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; para tal caso, se deberá expedir resolución motivada.

### **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**

Cuando una petición no sea respetuosa, será rechazada. Así mismo, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare, dentro de los diez (10) días siguientes; transcurrido dicho término y en el caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; de otra parte, respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

### **Peticiones análogas**

Cuando existan más de diez (10) peticiones análogas, de interés general o de consulta, presentadas por igual número de personas, la Contaduría General de la Nación podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

### **Servidor sin competencia**

Si a la entidad o autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, para resolverla, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación y recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir servidor competente, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Cada dependencia, al momento de emitir la

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		13 de 21

respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

### Características de la respuesta

Toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia se resolverán de manera pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

- Toda petición se debe resolver de manera concreta.
- La petición debe resolverse totalmente.
- Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud.
- Utilizar una redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario
- Informar al peticionario, de manera precisa y clara la dirección, teléfono y horarios de atención de la Contaduría General de la Nación, en caso de ser requerido.

### Forma de respuesta

Todo lo resuelto por la Contaduría General de la Nación frente a cada una de las peticiones presentadas, deberá ponerse en conocimiento de cada peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma manera en la que fueron presentadas; si es posible, de inmediato, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Tanto las peticiones escritas en físico como las electrónicas se responderán por la misma vía en que fueron radicadas y la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano "quejas y reclamos" dispuesto por la Contaduría General de la Nación para tal fin.

### Comunicación oportuna de las respuestas

Resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

La respuesta será remitida a la dirección de correspondencia que el peticionario haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, bien sea una dirección física o correo electrónico. Las respuestas a las peticiones que de recibieron, de manera electrónica, se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Contaduría General de la Nación.

### Informaciones y documentos reservados

Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- Documentos relacionados con la defensa o seguridad Nacional.
- Instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Todos los documentos que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, expedientes pensionales

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		14 de 21

y demás registros de personal que obren en los archivos de la entidad, así como la historia clínica.

- Los documentos e informaciones 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, estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses, contados a partir de la realización de la respectiva operación.

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

La decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada indicando, de manera precisa, las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra dicha decisión que rechace la petición de información o documentos, por motivos de reserva legal, no le procede recurso alguno. 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, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el servidor respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá, dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde con la ley. 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.

### **Inaplicabilidad de las excepciones (reservado)**

La caracterización de 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.

### **Peticiones anónimas**

Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, o sin la identificación respectiva, deberán ser remitidas al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir, tal como lo ha previsto el legislador, para estos casos, como regla general.

Igualmente, se aplicará lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81, así: "ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		15 de 21

cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”

### Interrupción de términos

La interrupción de términos solo se aplicará en los siguientes casos:

- Cuando la solicitud sea de copias, desde la comunicación del valor a pagar, hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
- Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos, sin atender el tiempo previo a la misma.

### Suspensión de términos

Los términos se suspenderán:

- Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
- Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

## 11. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

Si la denuncia que se realiza se refiere a hechos y/o actos de corrupción de los servidores de la Contaduría General de la Nación, dicha denuncia deberá:

- Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- Especificar, de manera clara, las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los posibles hechos.
- Especificar, detalladamente, las personas involucradas (Nombres y Apellidos), si es de su conocimiento.
- En el caso de tener evidencias que sustenten la denuncia, deberá adjuntarlas y suministrar la dirección de residencia, teléfono y correo electrónico, con el fin de contactarlo en la eventualidad de ser necesario o mantenerlo informado del desarrollo de la denuncia.

Si el denunciante prefiere hacerlo, de manera anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompañarla de evidencias que permitan dar una adecuada orientación a la investigación.

### Procedimiento de las denuncias

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		16 de 21

Toda denuncia que sea radicada con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por los servidores de atención al ciudadano así:

- Toda denuncia que amerite el inicio de acciones penales o que no sean competencia de la Contaduría General de la Nación, serán remitidas, de manera inmediata, a la secretaria general quien tiene asignada la función de respuesta del aplicativo PQRSD, quien, a su vez, la remitirá a la autoridad competente.
- Toda denuncia que amerite acciones disciplinarias será remitida al jefe de control interno disciplinario o quien haga sus veces, de la Contaduría General de la Nación.

Si los hechos han sido puestos en conocimientos de otra autoridad, se deberá informar.

Si requiere presentar una denuncia relacionada con posibles hechos de corrupción, presuntamente cometidos por servidores adscritos a la Contaduría General de la Nación, lo puede realizar a través del siguiente link <https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>.

## 12. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO

### Canales de atención

La Contaduría General de la Nación, cuenta con los canales de atención al cliente para que los ciudadanos - clientes formulen sus peticiones o denuncias:

#### Canal escrito

Todo ciudadano – cliente podrá realizar sus peticiones a la Contaduría General de la Nación, de la siguiente manera:

- Ingresando al portal web de la entidad [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) Icono: servicio al ciudadano- atención y servicio a la ciudadanía – y luego ingresando a servicios en línea y PQRSD.
- A través de la radicación en las instalaciones de la Contaduría General de la Nación en la sede, localizada en la Calle 26 No 69 -76 Edificio Elemento, torre 1 piso 15 en horario de Atención al público, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Para la recepción de correspondencia: de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua

#### Canal presencial

Los ciudadanos pueden acudir a la sede ubicada en la calle en la Calle 26 No 69-76 Edificio Elemento, torre 1 piso 15 en horario de Atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### Canal telefónico

Línea directa Bogotá: PBX: (057) 601 492 64 00 – Correspondencia extensión 223 Bogotá D.C.

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRS</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		17 de 21

### Canal electrónico

Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web de la Contaduría General de la Nación.

<https://www.contaduria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

### Correos electrónicos

- <http://www.contaduria.gov.co>
- [contactenos@contaduria.gov.co](mailto:contactenos@contaduria.gov.co)
- [servicioalciudadano@contaduria.gov.co](mailto:servicioalciudadano@contaduria.gov.co)
- [pqrd@contaduria.gov.co](mailto:pqrd@contaduria.gov.co)
- [notificacionjudicial@contaduria.gov.co](mailto:notificacionjudicial@contaduria.gov.co)

### Del derecho de turno

Los servidores públicos adscritos a la Contaduría General de la Nación que conozcan de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, deberán respetar, estrictamente, el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo con lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012. De igual manera, actuará el personal de la Contaduría General de la Nación, cuando se trate de dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando, por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal del departamento deberá adoptar, de inmediato, las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

### Atención especial y prelación en el turno

Los servidores públicos de la Contaduría General de la Nación encargados de la atención al ciudadano darán prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas, reclamos sugerencias y denuncias en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

La atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, todas las entidades del Estado o

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		18 de 21

particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

### Trámite peticiones verbales y escritas. Peticiones verbales

Es toda aquella formulada a través de los canales de atención telefónico y presencial y su proceso al interior de la Contaduría General de la Nación, será así:

- Las peticiones verbales serán atendidas, inicialmente, por el personal con las funciones de atención quejas, reclamos sugerencias y denuncias.
- La dependencia de atención al ciudadano servirá de vínculo para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Contaduría General de la Nación, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Cuando el servidor competente o contratista de la Contaduría General de la Nación, ante quien se efectúe una petición verbal, no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o servidor competente.
- Si el ciudadano manifiesta su intención de formular una petición escrita, el servidor o contratista de la Contaduría General de la Nación que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, establecido en nuestra página Web icono [servicios en línea y pqrdsd- pqrdsd@contaduria.gov.co](#)
- En caso de que el ciudadano desee presentar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el servidor o contratista de la Contaduría General de la Nación que lo atienda deberá diligenciarle la misma, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato que aparece en el portal <http://www.contaduria.gov.co>, en el icono atención al ciudadano, con la información que suministra el ciudadano - cliente.
- Por cada petición verbal que reciba el servidor o contratista de la Contaduría General de la Nación, tendrá que dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de esta y observaciones sobre el particular, en caso de que ello sea procedente.

El horario de atención al público para atender las peticiones verbales será de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada Continua. Este horario será divulgado por la oficina de atención al



SC-7328-1



SA-CER 366516



OS - CER 366518



OS-CER 660642

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRS</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		19 de 21

ciudadano en un lugar visible a la entrada de la entidad y en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los ciudadanos - clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

### Peticiones escritas

Son aquellas se el ciudadano - cliente expresa a través del canal de atención escrito, y su administración al interior de la Contaduría General de la Nación se establece de la siguiente forma:

- Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.
- Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
  - a) Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá radicarse en el aplicativo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.
  - b) Cuando la petición sea formulada a través del portal web de la Contaduría General de la Nación atención al ciudadano, icono "Servicios en línea y PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.
  - c) Los Servidores públicos responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al grupo de atención al ciudadano.
  - d) Todas las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos per la entidad, deberán ser reenviadas al responsable del grupo de atención al ciudadano, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para ser radicada en el aplicativo de atención al ciudadano.
  - e) Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
  - f) Si una petición no le es posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y se responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al grupo de atención al ciudadano, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
  - g) En el caso de que más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en el portal web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.
  - h) La Contaduría General de la Nación tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co) en el

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		20 de 21

ícono "servicios en línea y PQRSD" del menú "atención al ciudadano", en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.

- i) Cuando el servidor a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá reasignarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
- j) Por cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para dar la respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de esta y observaciones sobre el particular, si es procedente.
- k) El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Este horario lo divulgará el grupo de atención al ciudadano en la entrada principal del edificio sede de la Contaduría General de la Nación y en el portal web de la entidad.

- **Solicitud de copias o reproducción de documentos**

Todo ciudadano – cliente que se encuentre interesado en conseguir copias o fotocopias de documentos que reposen en la Contaduría General de la Nación, podrá solicitarlas por escrito y a su costa; siempre y cuando estos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, el servidor competente así lo informará, indicando el número y fecha de publicación del boletín, resolución, etc., en el que se hizo la divulgación; o en el portal Web de la Contaduría General de la Nación [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co).

- **Elaboración y presentación de informes**

En relación con las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes.

Los servidores de la oficina de atención al ciudadano deberán presentar, ante la Secretaría General de la Contaduría General de la Nación, un informe trimestral y semestral detallado que contenga las estadísticas, líneas de tiempo entre la recepción y la respuesta y el tratamiento de todas las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos de ley, y señalando las sugerencias hechas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.

Los servidores de la oficina de atención al ciudadano deberán consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRSD recibidas y radicadas en el aplicativo y en los medios electrónicos destinados a este fin.

	<b>REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PQRSD</b>				
	<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>VERSIÓN:</b>		<b>PÁGINA:</b>
	27/10/2023	GAD-RGT01	02		21 de 21

- **Seguimiento a las PQRSD**

Con el propósito de garantizar la respuesta oportuna a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, la dependencia encargada de todo lo relacionado con la asignación realizará cada 10 días un seguimiento a cada una de las PQRSD, a fin de verificar el trámite y respuesta oportuna de las mismas. Aquellas que se encuentren vencidas o estén a punto de cumplir el plazo para su respuesta y no se les haya dado respuesta alguna, se reportarán de manera inmediata a la Secretaría General, en un informe que contenga la fecha de radicado, fecha de vencimiento de los términos y estado de la PQRSD en el sistema de información Orfeo.

- **Información al público**

En la página web de la Contaduría General de la Nación [www.contaduria.gov.co](http://www.contaduria.gov.co), el grupo de atención al ciudadano deberá mantener información completa y actualizada sobre PQRSD, de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano, en el cual se hará la publicación de los informes trimestrales de PQRSD.

- **Carta de trato digno**

La Contaduría General de la Nación - oficina de servicio al ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los clientes de la Contaduría General de la Nación y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

- **Falta disciplinaria**

La no atención en la recepción, trámite y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, al igual que la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con la ley disciplinaria.

**Nota:** la totalidad de la ejecución de las actividades descritas deben ser alineadas a las Políticas del Sistema Integrado de Gestión Institucional (Política de calidad, Política del Sistema de Gestión Ambiental, Política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, Políticas del Sistema de Control Interno y Políticas del Sistema de Desarrollo Administrativo) lo que contribuirá al cumplimiento misional, la satisfacción de las partes interesadas y al éxito sostenido del SIGI.

<b>REVISADO POR:</b> Denis Eliana Hernández Niño	<b>APROBADO POR:</b> Vilma Yolanda Narváez Narváez
<b>LÍDER DEL PROCESO</b> <b>LIDER DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b> <b>COORDINADORA GIT DE PLANEACIÓN</b>