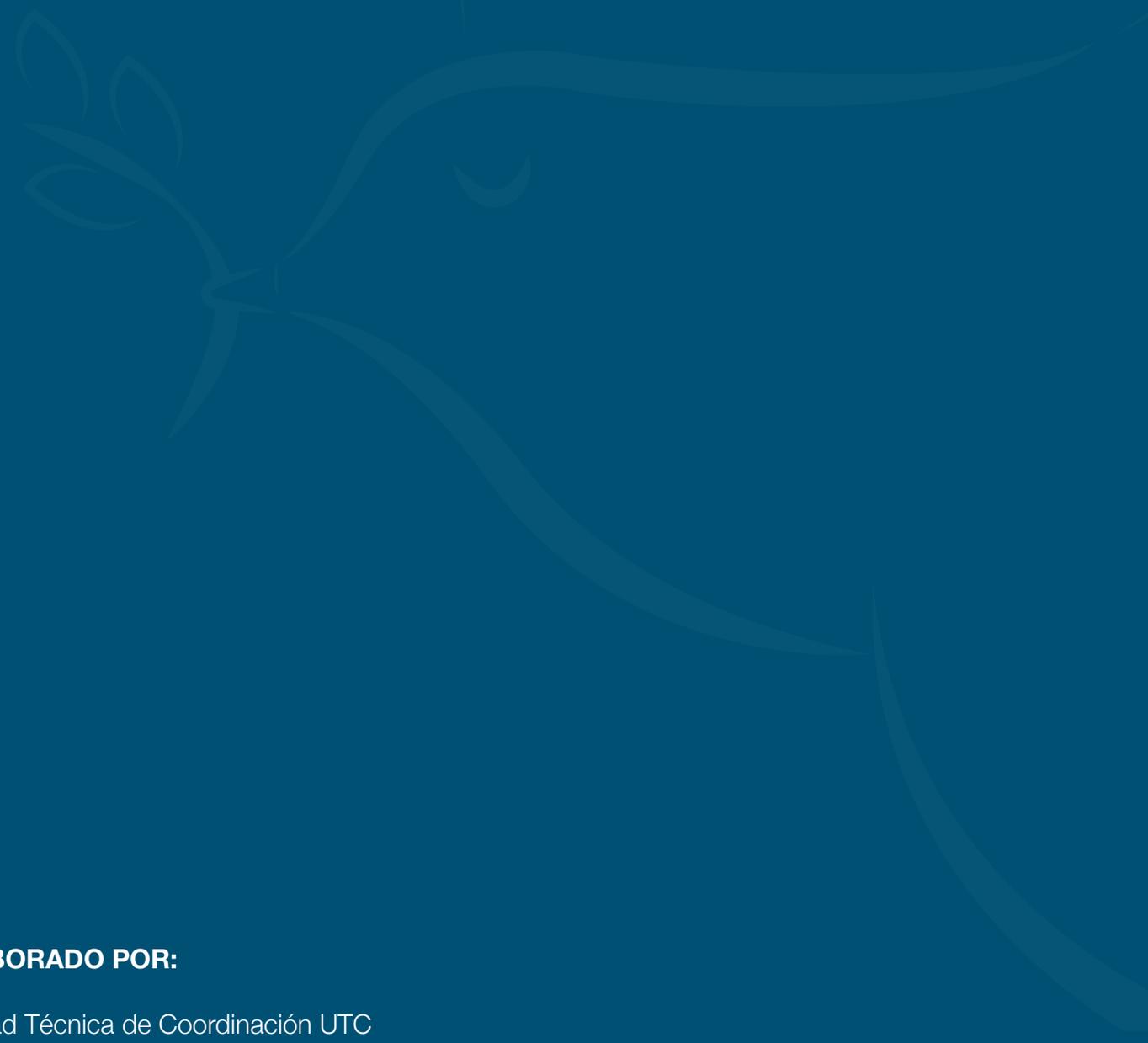


# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PQRS



FONDO  
**COLOMBIA  
SOSTENIBLE**



**ELABORADO POR:**

Unidad Técnica de Coordinación UTC

Fondo Colombia Sostenible FCS

Alejandra Sánchez, Especialista Ambiental UTC

Andrés Salazar, Especialista en Planeación y Monitoreo UTC

Camila González, Especialista en Comunicaciones UTC

Sandra Bermúdez, Especialista Social UTC

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PQRS FONDO COLOMBIA SOSTENIBLE

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO / OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1</b> Definición de una PQRS y tiempos de respuesta.....	<b>3</b>
<b>3.2</b> Modalidades de PQRS.....	<b>6</b>
<b>3.3</b> Actores que pueden presentar una PQRS.....	<b>7</b>
<b>3.4</b> Asuntos sobre los cuales se puede interponer una PQRS.....	<b>8</b>
<b>3.5</b> Principios que rigen la gestión de PQRS en el FCS.....	<b>8</b>
<b>3.6</b> Núcleo esencial del derecho de petición.....	<b>9</b>
<b>3.7</b> Tipos de información.....	<b>9</b>
<b>4. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>10</b>
<b>5. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>11</b>
<b>6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS POR PARTE DEL FCS.....</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b> Canales propios del FCS para la recepción de PQRS.....	<b>14</b>
<b>6.2</b> Otros canales para la recepción de PQRS relacionadas con el FCS.....	<b>17</b>

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PQRS FONDO COLOMBIA SOSTENIBLE

## 1. PROPÓSITO / OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión oportuna y eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que realicen los beneficiarios de proyectos del FCS y otros actores, a través de la definición de canales de recepción y procedimientos para su trámite y respuesta.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los mecanismos y el procedimiento para la recepción, atención y respuesta de PQRS recibidos a través de los canales dispuestos por el FCS.
- Cumplir los tiempos de respuestas a las PQRS, conforme con lo establecido en el marco jurídico aplicable.
- Articular los procesos y procedimientos definidos por el FCS con los estandarizados por el BID y las Agencias Ejecutoras del Fondo.
- Realizar el seguimiento del protocolo de atención de PQRS.

## 3. MARCO CONCEPTUAL

### 3.1 Definición de una PQRS y tiempos de respuesta

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante el FCS ya sea por interés general o particular, en cualquiera de sus modalidades verbal o escrita, sin restricción de edad, sin discriminación y con información del(os) titular(es) o de manera anónima.

Conforme con la normatividad vigente a continuación se presentan los diferentes tipos de petición, indicando su alcance y plazo máximo de respuesta:

Solicitud que se presenta ante el FCS para que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación que le interesa al peticionario, a su entorno, o que es de interés general.

**Plazo máximo de respuesta**

**15 días** hábiles siguientes a la recepción.

## DERECHO DE PETICIÓN

## QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, organización o institución en relación con una conducta que considera irregular frente al FCS o cualquiera de los proyectos que financia.

**Plazo máximo de respuesta**

**15 días** hábiles siguientes a la recepción.

Manifestación de inconformidad referente a la falta de atención de una solicitud por parte del FCS.

**Plazo máximo de respuesta**

**15 días** hábiles siguientes a la recepción.

## RECLAMO

## SUGERENCIA

Manifestación de una idea, opinión, aporte, felicitación o propuesta para mejorar la gestión del FCS o de sus proyectos.

**Plazo máximo de respuesta**

**15 días** hábiles siguientes a la recepción.

\*Conforme lo establece el artículo 14 de la ley 1755, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la UTC del FCS deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior del FCS y/o del BID.

**Plazo máximo de respuesta**

**10 días** hábiles siguientes a la recepción.

**SOLICITUD DE DOCUMENTOS**

**PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES**

Peticiones que se formulan entre o por autoridades mediante las cuales se solicita información y/o documentos.

**Plazo máximo de respuesta**

**10 días** hábiles siguientes a la recepción.

Solicitudes de información o documentos que requieren estas entidades en cumplimiento de su misión institucional.

**Plazo máximo de respuesta**

**5 días** hábiles siguientes a la recepción.

**SOLICITUDES DE**

organismos de control, de veeduría, de fiscalización, Congreso de la República, Asambleas Departamentales y Concejos Municipales

**TRASLADO POR COMPETENCIA**

Son peticiones que no son de competencia del FCS y deben ser remitidas a la entidad correspondiente para su trámite y respuesta.

**Plazo máximo de respuesta**

**5 días** hábiles siguientes a la recepción.

\*Conforme lo establece el artículo 14 de la ley 1755, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la UTC del FCS deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### 3.2 Modalidades de PQRS

- **Petición escrita:**

Conforme con la Ley 1755 de 2015, se podrán realizar PQRS escritas que deben contener la siguiente información:

1. La entidad o persona a quien va dirigida la petición
2. El nombre de la persona que presenta la petición
3. El número de documento de identificación
4. La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita
5. Los motivos o razones por las cuales realiza la petición
6. Una dirección física o de correo electrónico en donde desea recibir la respuesta

No obstante, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley 1755, el FCS deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

- **Petición verbal:**

Conforme con el Decreto 1166 de 2016, los peticionarios interesados en presentar una PQRS verbal deberán invocarlo de esta manera en los encuentros presenciales, salidas de campo o en cualquier otra reunión en la que participe el FCS, lo que deberá quedar consignado en el acta de dicha reunión. Estas peticiones deberán ser registradas en el formato de registro y seguimiento de PQRS del FCS, y deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. La fecha y hora de presentación.
2. Información de quien recibe la petición y el contexto en el que se recibe.
3. Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.
4. Datos del peticionario que incluya: nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección física o electrónica de correspondencia.
5. El objeto y las razones en las que fundamenta la petición.
6. Documentos anexos, si aplica y si comprenden información necesaria y requerida por la ley.

- **Petición anónima:**

Son PQRS en donde se desconoce la información del peticionario, dado que éste tiene una justificación seria y creíble para mantener la reserva de su identidad, conforme lo señala la Sentencia C-951 de 2014. Para su respuesta, estas PQRS deben contener por lo menos:

1. El objeto de la petición.
2. Las razones en las que fundamenta la petición.
3. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
4. El FCS deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la rechazará por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, o por falta de requisitos o documentos.

### 3.3 Actores que pueden presentar una PQRS

Cualquier persona nacional o extranjera puede presentar una PQRS ante el FCS, en los términos que define la ley. Sin pretender ser una lista exhaustiva, entre ellos se encuentran:



### 3.4 Asuntos sobre los cuales se puede interponer una PQRS

Se puede presentar una PQRS sobre cualquier asunto de interés general o particular relacionado con el FCS. Sin pretender ser una lista exhaustiva, entre ellos se encuentran:



### 3.5 Principios que rigen la gestión de PQRS en el FCS

- **Transparencia:** el FCS deberá proporcionar y facilitar el acceso a la información pública en los términos más amplios y posibles conforme lo establece la ley, excluyendo solo la información sujeta a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.
- **Buena fe:** toda persona natural o jurídica, y todo sujeto individual o colectivo que solicite acceder a información, lo hace con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- **No discriminación:** el FCS entregará información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
- **Celeridad:** el FCS agilizará el trámite y la gestión administrativa de los PQRS recibidos a través de los distintos canales.
- **Calidad de la información:** toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el FCS, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, conforme lo establece la ley.
- **Responsabilidad en el uso de la información:** cualquier persona que haga uso de la información que proporcione el FCS, lo hará atendiendo a la misma y tendrá la obligatoriedad moral de procurar y respetar la información que se entregue, evitando la influencia de ideologías, creencias o intereses particulares.

### 3.6 Núcleo esencial del derecho de petición

Tres elementos fundamentales soportan el protocolo de PQRS:

#### 1. **Pronta resolución:**

El FCS responderá las PQRS en el menor tiempo posible sin exceder los tiempos de respuesta establecidos en la norma.

#### 2. **Respuesta de fondo:**

El FCS dará respuesta completa y de fondo a las PQRS cumpliendo las siguientes condiciones:

#### 3. **Notificación de la decisión:**

El FCS informará al peticionario sobre el trámite que ha surtido la solicitud.

#### **Precisión y congruencia:**

- La respuesta deberá estar directamente relacionada con lo solicitado, sin incluir otros aspectos que no haya preguntado el peticionario.

#### **Claridad:**

- La respuesta será de fácil comprensión.

### 3.7 Tipos de información

Se tendrán en cuenta en este protocolo las siguientes definiciones frente al tipo de información solicitada en una PQRS:

**Información pública:** información que puede ser obtenida y ofrecida a cualquier persona sin reserva alguna, ya que no es de naturaleza privada o semiprivada. Por ejemplo, actos administrativos, documentos públicos y sentencias judiciales, entre otros.

La información sobre los proyectos del FCS que se encuentren en proceso de formulación, solo podrá ser suministrada a los peticionarios una vez sean aprobados por la Vicepresidencia del BID.

**Privada:** información de carácter reservada que pertenece al ámbito privado y por lo tanto, solamente puede ser suministrada con la orden de una autoridad judicial; por ejemplo, libros comerciales.

**Semiprivada:** información que no es de carácter reservada ni pública, que tiene un grado mínimo de limitación, cuyo conocimiento o divulgación es de interés de un particular, de un sector, de un grupo de personas o de la sociedad en general; por ejemplo, información crediticia o datos relativos a la seguridad social. En muchos casos, el suministro de esta información requiere de la orden de una autoridad administrativa.

**Sensible:** información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, relacionada con sus datos biométricos, el origen racial o étnico, la orientación política, la religión o filosofía, inclinación sexual y la pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales o de derechos humanos, entre otros.

**Pública reservada:** Información pública en custodia que debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, conforme el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Que estén permitidas en una Ley, Decreto Ley, tratado o convenio internacional ratificado por el país.
- Que se relacione con los derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014: (i) derecho a la intimidad; (ii) derecho a la vida, la salud o la seguridad; (iii) secretos comerciales, industriales y profesionales; (iv) la defensa y seguridad nacional; (v) la seguridad pública; (vi) las relaciones internacionales; (vii) la prevención, investigación y persecución de delitos y faltas disciplinarias mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos; (viii) el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; (ix) la administración efectiva de la justicia; (x) los derechos de la infancia y la adolescencia; (xi) la estabilidad macroeconómica y financiera del país; (xii) la salud pública; (xiii) los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista del proceso deliberativo de los servidores públicos.
- Que se demuestre la existencia del daño que sería ocasionado con la divulgación de la información.

#### 4. MARCO NORMATIVO

**Constitución Política de Colombia de 1991.** El artículo 23 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.

**Ley 1755 de 2015. Derecho de petición.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. 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.

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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 con las entidades dedicadas a su protección o formación.



**Decreto 1166 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.** Específicamente el artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales, mediante el cual se orienta a “...centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial... Así mismo, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas...”. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente seguirá, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

**Ley 1712 de 2014. Transparencia y derecho al acceso a la información pública.** Por medio del cual se regula el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, nacionales y extranjeros, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental para conocer de la existencia y acceder a la información pública.

**Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.** Artículo 15 relacionado con la presentación de derechos de petición anónimos, los cuales “deberán ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, conforme lo normado por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951 de 2014.

## 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La gestión de las PQRS es una responsabilidad de los especialistas que constituyen la UTC del FCS. Sin embargo, en caso de que se presente una queja relacionada con temas ambientales y sociales de proyectos financiados con recursos del FCS, la UTC notificará al BID para que este active los canales institucionales internos para recibir y tramitar este tipo de quejas, en aplicación de las salvaguardas ambientales y sociales, conforme con el Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) y sus demás políticas.

Los roles y responsabilidades en la gestión de las PQRS del FCS son:

## ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES DE LA UTC

### Responsabilidades

- Recibe, registra y remite las PQRS a los especialistas.
- Traslada las PQRS a la entidad competente en caso de que aplique.
- Da respuesta a PQRS que son de su competencia o que no requieren respuestas especializadas.
- Realiza el seguimiento a la elaboración de las respuestas de las PQRS por parte de los especialistas competentes, asegurando el cumplimiento de los términos y tiempos establecidos en el presente protocolo.
- Consolida las respuestas de las PQRS que involucran a más de un especialista de la UTC.
- Remite las respuestas de las PQRS a los peticionarios una vez sean firmadas por el Coordinador de la UTC.

### Responsabilidades

- Responden los asuntos de su competencia de las PQRS y remite a los especialistas en planeación y comunicaciones para consolidar respuesta final y enviar al peticionario.
- Notifican al BID sobre quejas ambientales y sociales de los proyectos que financia el FCS y que sean recibidas por la UTC para que este active los protocolos correspondientes en el marco del MPAS y las demás políticas.

## ESPECIALISTA AMBIENTAL Y ESPECIALISTA SOCIAL DE LA UTC

## ESPECIALISTA EN DESARROLLO RURAL DE LA UTC:

### Responsabilidades

- Responde los asuntos de su competencia de las PQRS y remite a los especialistas en planeación y comunicaciones para consolidar respuesta final y enviar al peticionario.

### Responsabilidades

- Responde los asuntos de su competencia de las PQRS.
- Apoya en la consolidación y revisión integral de las respuestas de las PQRS que involucran a más de un especialista de la UTC.

## ESPECIALISTA EN PLANEACIÓN DE LA UTC

## COORDINADOR DE LA UTC

### Responsabilidades

- Revisa y firma las PQRS para ser remitidas a los peticionarios.

## LÍDER DEL EQUIPO DEL FCS EN EL BID

### Responsabilidades

- Recibe y tramita dentro del BID las quejas relacionadas con asuntos ambientales y sociales conforme lo establecido en el protocolo del BID: “Internal Protocol on Managing Grievances received by the IDB” de octubre de 2021.

### Responsabilidades

- Recibe y da trámite a las PQRS que sean de su competencia de proyectos financiados con recursos del FCS.
- Traslada las PQRS al FCS o a la entidad que corresponda cuando la petición no sea de su competencia.

## AGENCIA EJECUTORA

## MINISTERIOS Y ENTIDADES BENEFICIARIAS DE PROYECTOS DEL FCS

### Responsabilidades

- Reciben y dan trámite a las PQRS que sean de su competencia de proyectos financiados con recursos del FCS de los cuales sean beneficiarios.
- Traslada las PQRS al FCS o a la entidad que corresponda cuando la petición no sea de su competencia.

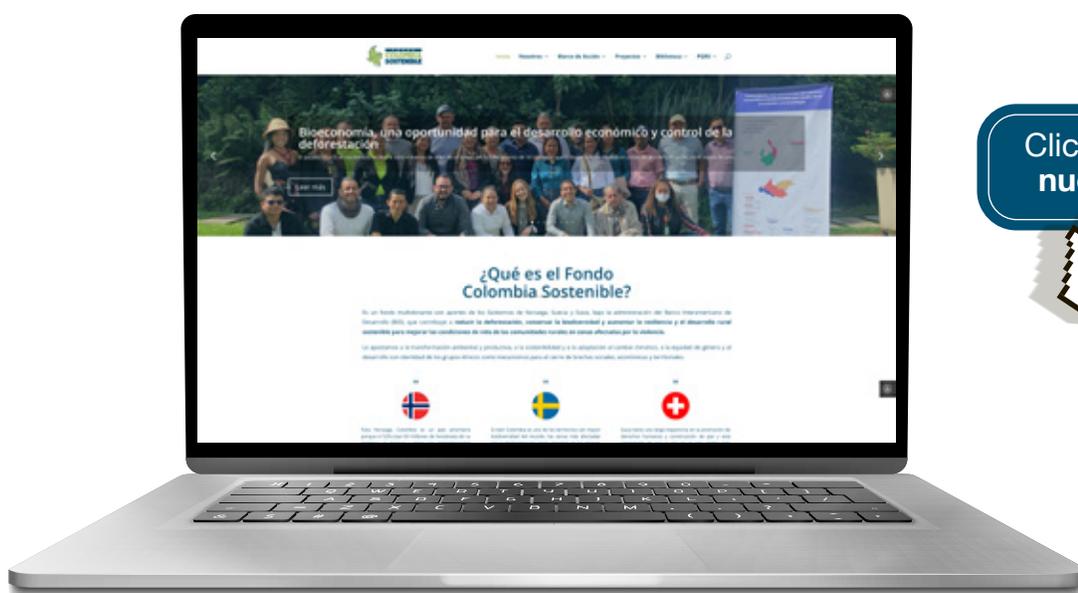


## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS POR PARTE DEL FCS

El procedimiento para la gestión de las PQRS del FCS está diseñado para dar respuesta ágil y eficaz en los tiempos previstos, a los peticionarios que presentan solicitudes. Consiste en un primer proceso de recepción de la solicitud a través de diversos canales y la definición de competencias por parte del FCS o de otras entidades para responderla.

### 6.1 Canales propios del FCS para la recepción de PQRS

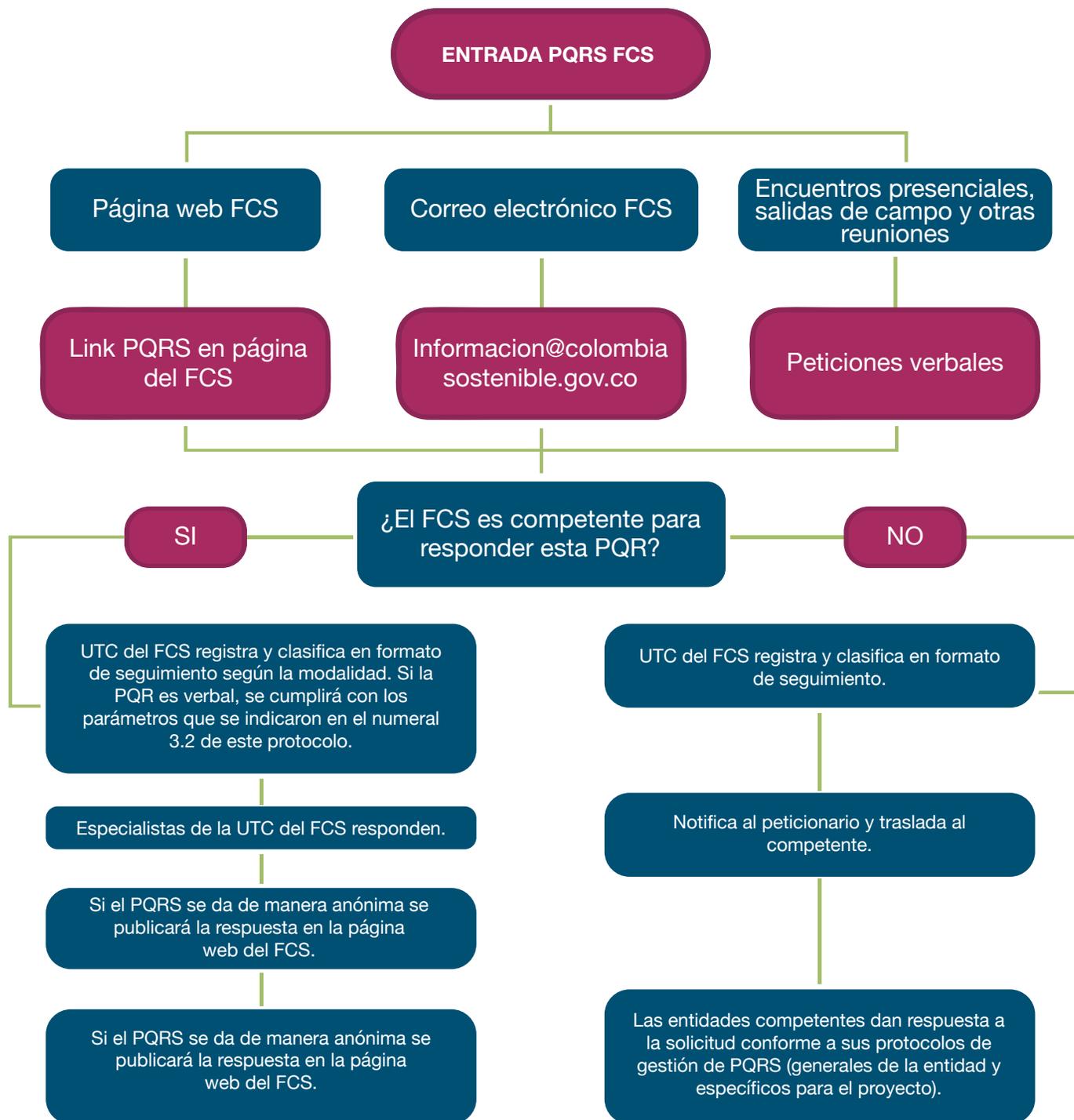
- **Página web, correo electrónico y canales presenciales:** Las PQRS pueden ser recibidas a través de la página web del FCS o a través del su correo electrónico ([informacion@colombiasostenible.gov.co](mailto:informacion@colombiasostenible.gov.co))<sup>2</sup>



Si la petición es competencia del FCS, la UTC realizará su registro y clasificación conforme a las modalidades establecidas en este protocolo y dará respuesta a la misma en los términos de la ley. Si la petición es de competencia de otras entidades, la UTC realizará el traslado correspondiente notificándole de esta situación al peticionario, para que se dé respuesta conforme a los procedimientos de la entidad responsable.

Es importante resaltar que, atendiendo a la normatividad, es probable que algunos actores presenten PQRS verbales por lo cual, el FCS también podrá recibirlas en los encuentros presenciales, salidas de campo o en cualquier otra reunión en la que participe. En este caso, se seguirá el mismo procedimiento indicado anteriormente, precisando que será necesario cumplir con los parámetros que se indicaron en el numeral 3.2 de este protocolo relacionado con las peticiones verbales.

<sup>2</sup> En caso de que la PQRS sea recibida a través de los correos electrónicos de los especialistas o demás profesionales del FCS, esta deberá ser reenviada al correo institucional del FCS dispuesto para este fin y señalado en el presente protocolo.



• **Nota:** Si la PQRS llegase a ser anónima, el FCS publicará la respuesta en su página web.

• **Redes sociales:** Otro medio de recepción de PQR son las redes sociales del FCS

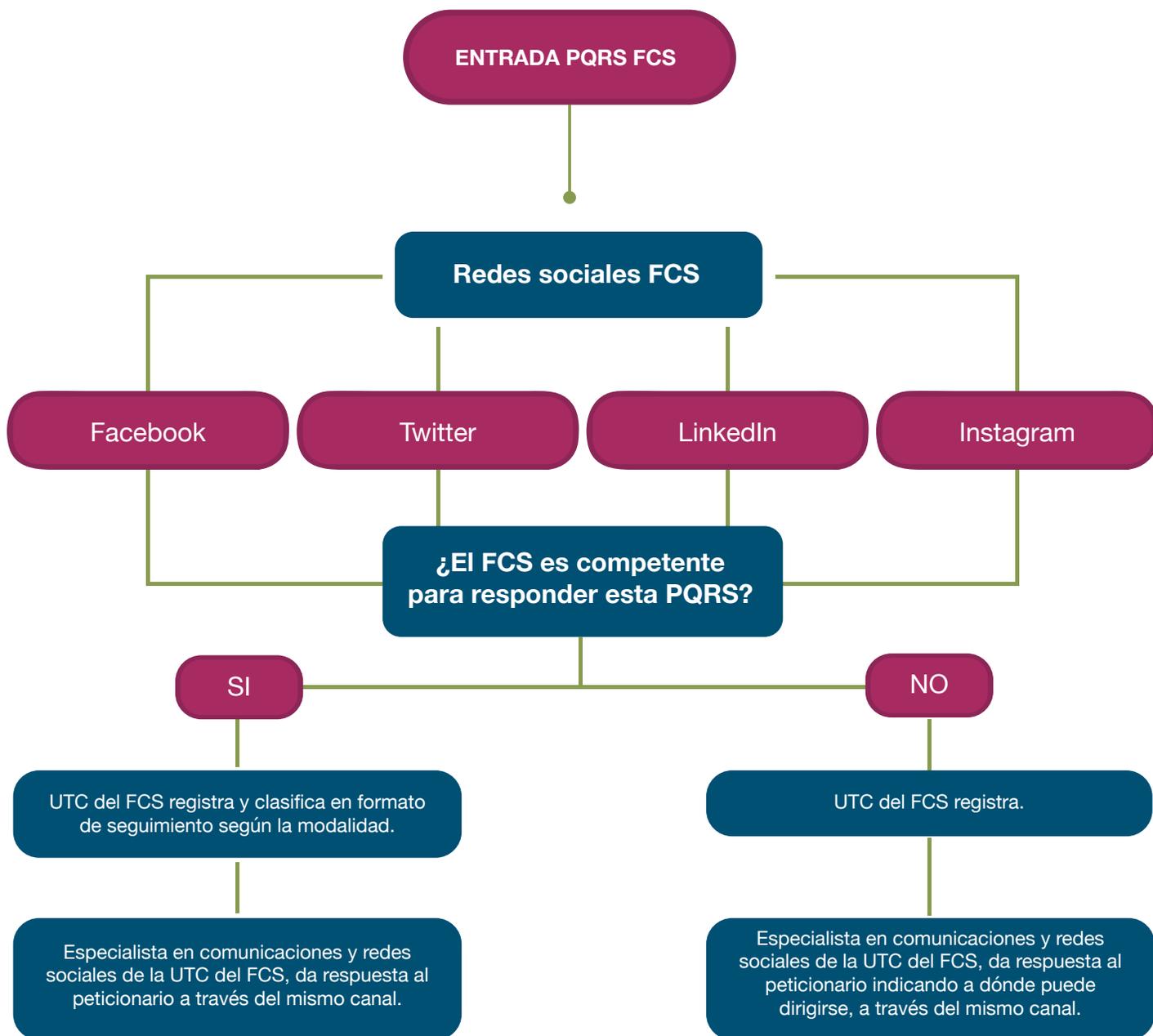
 Fondo Colombia Sostenible

 @fondo\_colombiasostenible

 @FondoColombiaS

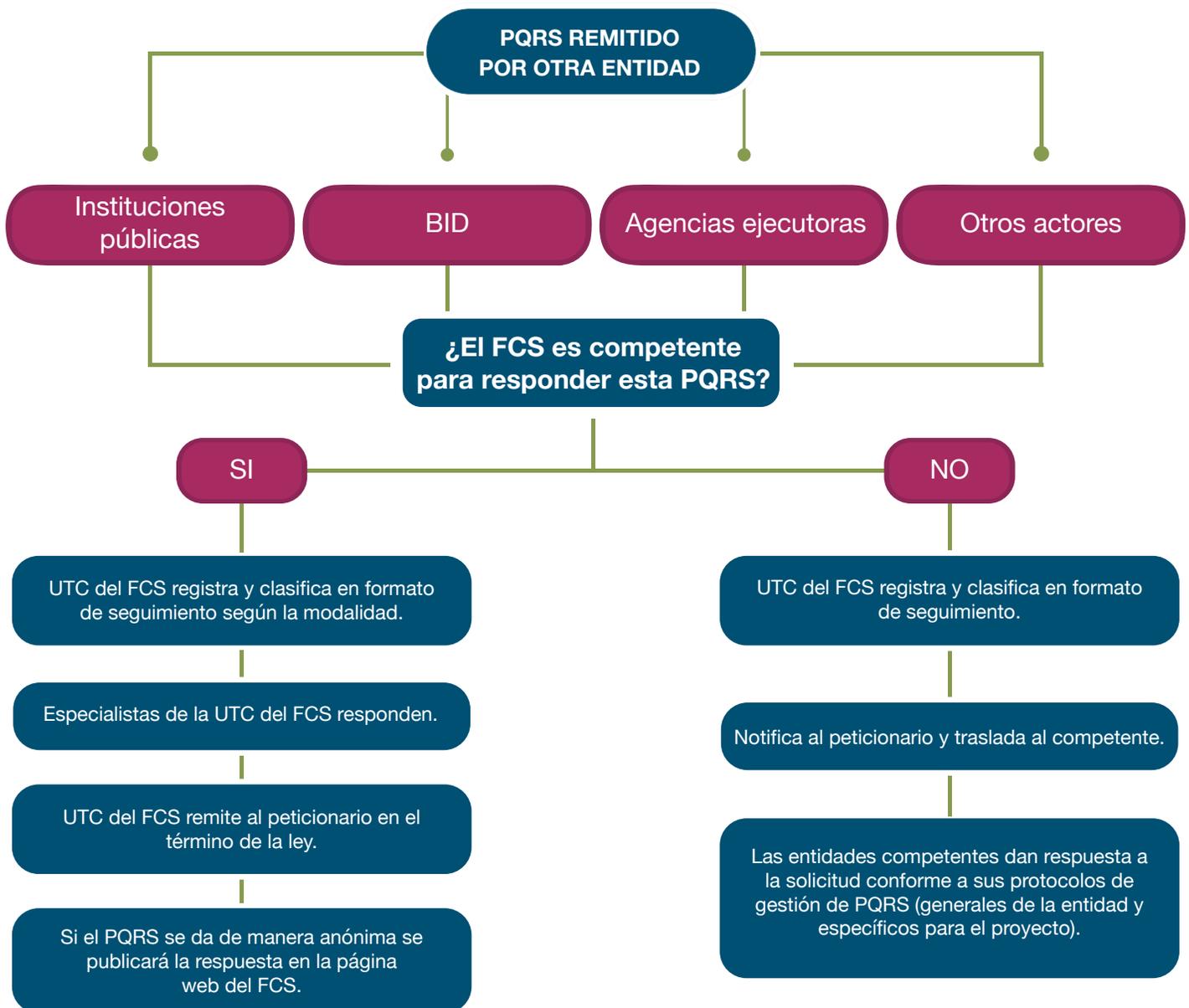
 Fondo Colombia Sostenible

Si la petición es competencia del FCS, la UTC realizará su registro y clasificación conforme con las modalidades establecidas en este protocolo y dará respuesta de manera inmediata a través de la red social por la que fue recibida la PQRS. Si la petición es de competencia de otras entidades, informará al peticionario por ese mismo medio a dónde debe dirigirse.



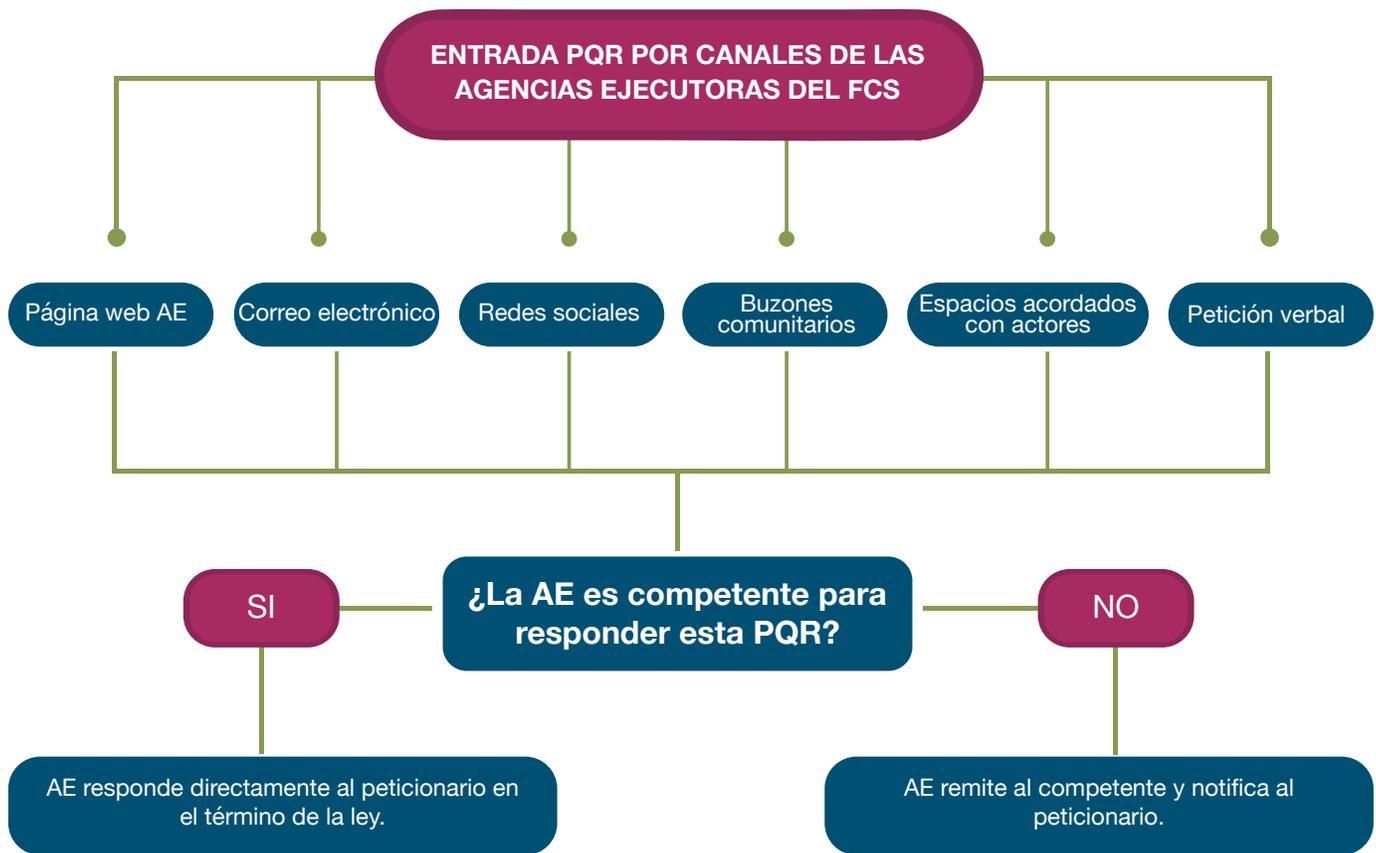
## 6.2 Otros canales para la recepción de PQRs relacionadas con el FCS

- **Entidades de la gobernanza del FCS, instituciones públicas de cualquier orden, BID y otros actores:** Las PQRs pueden ser recibidas en el FCS mediante traslado proveniente de otros actores tal como se muestra en la siguiente gráfica. En estos casos, el procedimiento para la respuesta a estas PQRs es el mismo descrito en el numeral 6.1 de este protocolo.



- **Agencias ejecutoras:** Teniendo en cuenta que los proyectos del FCS son implementados por organizaciones que para efectos del FCS se denominan “agencias ejecutoras”, se incluye en este protocolo el procedimiento sugerido para atender los PQRs que reciban directamente.

Considerando la diversidad de canales y de procedimientos, se presenta la ruta general recomendada para las Agencias Ejecutoras del Fondo:



**Nota:** Las quejas ambientales y sociales recibidas por las agencias ejecutoras deberán ser reportadas en el Anexo de Seguimiento a Salvaguardas Ambientales y Sociales del informe semestral.

- **BID:** En caso de recibir quejas en asuntos ambientales y sociales de los proyectos del FCS, se activará la ruta dispuesta por el BID para este fin.

Si la queja es recibida por la UTC, será remitida inmediatamente al BID para que se tramite conforme con los procedimientos internos. Por otra parte, si la queja es recibida por la agencia ejecutora, esta dará respuesta siguiendo sus procedimientos y mecanismos de gestión de PQRS, al tiempo que dará aviso inmediato al BID para que analice la pertinencia de activar el protocolo “Internal Protocol on Managing Grievances received by the IDB” de octubre de 2021.