



PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

1. OBJETIVO

Dar resolución oportuna y de conformidad con la normativa vigente a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias denuncias y consultas, de acceso a la información pública (PQRSDC), que se formulen ante la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A (TMTBAQ), mediante la adecuada recepción, radicación, análisis, trámite, tratamiento y resolución a las mismas con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.

2. ALCANCE

Inicia con el recibo y radicación de las PQRSDC que se formulan ante la TMTBAQ, continua con el trámite, consecución, análisis de la información y proyección de la respuesta y termina con la notificación al peticionario del tratamiento y respuesta dado a la PQRSDC por parte de la TMTBAQ.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica en todo nivel de la TMTBAQ.

4. BASE LEGAL

NORMA (NÚMERO Y FECHA)	DIRECTRIZ LEGAL
<p>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</p>	<p>Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Artículo 23) define los postulados y principios en los cuales se fundamenta y debe garantizar el derecho de petición:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colombia como estado social de derecho, democrático, participativo y pluralista, fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.(Artículo 1) - Servir a la comunidad como fin esencial del estado (Artículo 2) - Deberes de las personas autoridades y servidores públicos. (Artículo 6) - Principio y derecho de igualdad ante la ley





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

	<p>(Artículo 13)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho a libertad de expresión y a recibir información (Artículo 20) - Principio y derecho al debido proceso (Artículo 29) - Derecho de acceso a documentos públicos (Artículo 74) - Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la administración (Artículo 83) - Prohibición de exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio (Artículo 84) - Aplicación inmediata del derecho fundamental de petición (Artículo 85) - Derecho y deberes de las personas y los ciudadanos (Artículo 95) - Principios de la función pública (Artículo 209) - Finalidad social del estado (Artículo 365)
<p>POLÍTICA NACIONAL DOCUMENTO CONPES 3649 DE 2010</p>	<p>Establece la política nacional de servicio al ciudadano la cual define lineamientos generales con el fin de coordinar las acciones a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o a través de particulares. Estrategia centrada en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano”. (Aplica todo el documento).</p>
<p>POLÍTICA NACIONAL DOCUMENTO CONPES 3785 DE 2013</p>	<p>Adopta la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y el modelo de gestión pública eficiente al servicio del colombiano, cuyo objetivo general es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.(Aplica todo el documento).</p>



PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

<p>LEY 962 DE 2005</p>	<p>Dicta las 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece los derechos de las personas en sus relaciones con la administración pública (Artículo 3) - Reglamenta la utilización de medios tecnológicos para la presentación de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos. (Artículo 6). - Peticiones de información entre entidades públicas (Artículo 14). - Define lineamientos de recepción de peticiones y derecho de turno en la atención según el orden de presentación. (Artículo 15).
<p>LEY 734 DE 2002</p>	<p>Expide el código disciplinario único y relaciona los deberes y faltas disciplinarias en materia de derechos de petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deber de dictar los reglamentos o manuales internos sobre el trámite del derecho de petición (Artículo 34, Núm. 19) - Deber de los servidores públicos de actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún tipo de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley (Artículo 34, Núm.8). - Establece como falta disciplinaria el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuestas 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. (Artículo 35, Núm.8).
	<p>El código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, establece y regula los siguientes asuntos relacionados con atención y</p>





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

<p>LEY 1437 DE 2011</p>	<p>trámite de PQRSDC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios de las actuaciones administrativas. (Artículo 3). - Formas de iniciar las actuaciones administrativas, entre las que se relaciona el derecho de petición de interés general y el derecho de petición de interés particular. (Artículo 4). - Derechos de las personas ante las autoridades. (Artículo 5) - Deberes de las personas (Artículo 6). - Deberes de las autoridades en la atención al público. (Artículo 7) - Deber de información al público. (Artículo 8). - Prohibiciones a las autoridades (Artículo 9). - Atención de peticiones, sedes electrónicas, acceso a la información por parte de los ciudadanos deberes y derechos de los ciudadanos y de los servidores. - Régimen de publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones de los actos administrativos. (Capítulo 5).
<p>LEY 1474 DE 2011</p>	<p>Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismo de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y establece en materia de PQRSDC los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligación para las entidades públicas de contar con 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. - Obligación para las entidades públicas de contar en su página web con un link de quejas denuncias con relación a los actos de corrupción. - Obligación de la oficina de control interno de vigilar y rendir un informe semestral sobre la atención de PQRSDC. (Artículo 76)





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

<p>LEY 1581 DE 2012</p>	<p>Dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el derecho al buen nombre consagrado en el artículo 15 de la constitución política; así como el derecho de la información consagrado en el artículo 20 de la misma.</p>
<p>LEY 1712 DEL 2014</p>	<p>La ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.(Aplica todo la norma) establece la obligación para las entidades públicas de publicar en su página web “ todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado (Artículo 11, literal h).</p>
<p>LEY 1755 DEL 2015</p>	<p>Regula el derecho fundamental de petición formulado ante autoridades públicas en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. (Artículo 13). - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. (Artículo 14) - Presentación y radicación de peticiones (Artículo 15) - Contenido de las peticiones. (Artículo 16) - Peticiones incompletas y desistimiento tácito. (Artículo 17) - Desistimiento expreso de la petición (Artículo 18) - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (Artículo 19) - Atención prioritaria de peticiones (Artículo 20) - Funcionario sin competencia (Artículo 21)



PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

	<ul style="list-style-type: none"> - Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones (Artículo 22) - Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la procuraduría y de la defensoría del pueblo. (Artículo 23) - Informaciones y documentos reservados (Artículo 24); rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25); insistencia del solicitante en caso de reserva (Artículo 26); inaplicabilidad de las excepciones (Artículo 27) - Alcance de los conceptos. (Artículo 28). - Reproducción de documentos(Artículo 29) - Peticiones entre autoridades (Artículo 30) - Falta disciplinaria (Artículo 30)
<p>DECRETO 103 DEL 2015</p>	<p>Reglamenta parcialmente la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional No. 1712 de 2014 (Aplica toda la norma), específicamente en los que se refiere a las solicitudes de acceso a la información pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública (Artículo 16) - Seguimiento a las solicitudes de información pública. (Artículo 17) - Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública (Artículo 19) - Contenido del acto de respuesta de rechazo o denegación del derecho de acceso a información pública por clasificación o reserva (Artículo 33) - Informes de solicitudes de acceso a información (Artículo 52).
<p>DECRETO 1166 DE 2016</p>	<p>Reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente (Aplica toda la norma).</p>





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

5. DEFINICIONES

Las definiciones que se presentan a continuación se refieren a:

- A. Tipología de peticiones
- B. Canales de atención
- C. Tratamiento a las PQRSDC.

TIPOS DE PETICIONES:

- **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental de toda persona de presentar peticiones a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución consagrada en el artículo 23 de la constitución política de Colombia.
De conformidad con el artículo 1° de la ley 1755 de 2015 “ 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(...)”,
- **PQRSDC:** Sigla que hace relación al conjunto de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas.
- **PETICIÓN:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público de la TMTBAQ con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, la resolución de una situación jurídica y/o la prestación de un servicio.
- **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** Es aquella petición que se orienta al bien común y el interés general.
- **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Es aquella petición que pretende la intervención en un asunto concreto, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o el reconocimiento por parte del estado de un derecho que atañe al interés particular del peticionario.
- **QUEJA:** Inconformidad que formula un usuario en relación a la conducta irregular de un servidor público de la TMTBAQ en desarrollo de sus funciones



PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

y/o atención recibida por cualquiera de los canales dispuestos por la TMTBAQ para la atención al colombiano.

- **RECLAMO:** Es la comunicación que presenta un usuario a la TMTBAQ, sobre posibles inconvenientes o inconformidades en relación con un trámite o la prestación del servicio, con el objeto de obtener una solución.
- **SUGERENCIA:** Recomendación que formula un usuario para que se mejore la prestación de los servicios de la entidad.
- **DENUNCIA:** Manifestación verbal o escrita que hacen los colombianos para informar sobre el hecho probable de corrupción, falta disciplinaria, detrimento patrimonial o delito cometido por un servidor público de la TMTBAQ
- **CONSULTA:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la TMTBAQ aspectos en relación con las materias a su cargo que requieren un análisis de cierta complejidad. Los conceptos que se emiten en respuestas a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación y/o comunicación del usuario en la que expresa de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la TMTBAQ. La felicitación puede dirigirse a un servidor público una dependencia, un proyecto, un proceso o la gestión de la TMTBAQ.
- **ORIENTACIÓN:** Se refiere a aquellas actuaciones que consisten en una simple orientación del servidor público al usuario sobre preguntas o consultas que no requieren la intervención o pronunciamiento de la entidad, la resolución de una situación o la prestación de un servicio. Dicha orientación se realiza de manera inmediata y no genera un radicado ni un trámite al interior de la TMTBAQ.
- **DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información que la TMTBAQ en la forma y condiciones que establece la ley y la constitución.
- **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es toda solicitud que recaiga sobre la información que la TMTBAQ genere, obtenga, adquiera, transforme o controle y que tienen como características ser general, pública y la posibilidad de ser entregada a cualquier usuario.
- **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la TMTBAQ, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

- **INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la TMTBAQ, goza de reserva legal y en consecuencia es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos legales.
- **SOLICITUD VERBAL:** Se refiere a aquella PQRSDC que se formulan de manera verbal por los peticionarios que hagan presencia física en los puntos de atención o se comuniquen telefónicamente a la líneas de atención al cliente de la TMTBAQ, y tenga la posibilidad de ser solucionada de manera inmediata, o formalizada por medio escrito en la herramienta física o virtual establecida por la TMTBAQ para tal efecto.
- **SOLICITUD ESCRITA:** Se refiere a aquellas PQRSDC que se formulen de manera escrita por los peticionarios por medio de formatos propios o el formulario escrito de atención al colombiano dispuesto por la TMTBAQ.

6. **CANALES DE ATENCIÓN:** LA TMTBAQ ha dispuesto para la presentación de solicitudes ciudadanas, los siguientes canales de atención:

- **PRESENCIAL:** Canal de comunicación entre la TMTBAQ y el peticionario cuando este hace presencia física en los diferentes puntos de atención .
- **TELEFÓNICO:** Canal de comunicación verbal entre el peticionario de la TMTBAQ a través de sus líneas de atención.
- **MEDIO FÍSICO- CORRESPONDENCIA:** Canal de recepción de comunicados escritos de los peticionarios por correspondencia, fax, formulario escrito de atención etc.
- **VIRTUAL:** Canal de comunicación e interacción entre los peticionarios y la TMTBAQ a través de las diferentes tecnologías de la información: formulario virtual de atención, chat, buzón de correo electrónico institucional y redes sociales.

7. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

7.1 NIVELES DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE PQRSDC EN LA TMTBAQ :

- Todos los servidores públicos de la TMTBAQ son responsables de darle completo y adecuado tratamiento a las PQRSDC verbales y escritas que





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

reciban por cualquiera de los medios de comunicación con el colombiano y las que le sean asignadas al interior de la TMTBAQ.

- Todas las PQRSDC que reciba la TMTBAQ, deben ser registradas de manera inmediata a su recibo en la herramienta física o electrónica que se tenga disponible en las diferentes sedes y puntos de atención. Es necesario que en el acto de registro de la PQRSDC se señale de manera clara la fecha de recibo de la petición.
- El responsable de la correcta clasificación del tipo de solicitud es el servidor público que realiza el registro y radicación de la petición. Los usuarios no se encuentran obligados a invocar el tipo de solicitud ni a clasificarla correctamente.
- Una vez se surta la radicación de las peticiones verbales se les dará el tratamiento de las solicitudes escritas, con excepción a aquellas que se resuelvan inmediatamente y de manera verbal caso en el cual se registrará la atención.
- El registro de la trazabilidad de las PQRSDC recibidas a través de los diferentes canales se hará por medio del formato único para el registro, control, reporte y seguimiento de las PQRSDC – FURCS y las bases de datos del sistema interno de correspondencia según corresponda a la herramienta utilizada.
- El grupo de peticiones, quejas y reclamos de la oficina de atención al usuario de la TMTBAQ efectuará el consolidado estadístico de las PQRSDC recibidas en la TMTBAQ con la información que sea reportada.
- Todas las áreas deben atender los lineamientos del instructivo de radicación de PQRSDC.

7.2 TÉRMINOS DE RESOLUCIÓN DE PQRSDC: Los términos para contestar una solicitud y de acuerdo a su naturaleza empiezan a contar a partir del día siguiente a la fecha de ingreso a la TMTBAQ.

El tiempo de respuesta al peticionario de las PQRSDC dependiendo su tipología conforme lo establece la norma serán los siguientes:

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de interés general y particular y felicitaciones: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Petición de documentos de información: 10 días hábiles.
- Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción.





PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles
- Informes al legislativo: 5 días hábiles.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se debe 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 volverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Cuando excepcionalmente y de manera transitoria, el estado colombiano establezca unos términos diferentes a los anteriores contemplados, la TMTBAQ se sujetará a los mismos, durante la vigencia de la medida.

7.3 TRATAMIENTO DE PQRSDC:

Al recibir cualquier solicitud de PQRSDC se debe como primera acción validar si la TMTBAQ, la dependencia y el servidor público es competente para dar respuesta.

Se entenderá por competencia la responsabilidad para resolver una PQRSDC presentada ante la TMTBAQ, por en el marco de las funciones:

- **Asumir:** En caso de que se reciba la PQRSDC por la dependencia y funcionario competente, deberá asumirla y darle trámite y respuesta en los términos legales
- **Redireccionar:** En caso de que la TMTBAQ sea la responsable de dar respuesta, pero la dependencia que recibió la solicitud no es competente, debe enviarla al competente en el término de 2 días hábiles siguientes a su recepción, momento en el cual se suspenden los términos. El servidor público que la reciba debe darle trámite y respuesta en el término restante para el vencimiento de la PQRSDC. En el caso que las solicitudes que se redireccionen a otra jurisdicción territorial, se realizará un registro nuevo y los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la dependencia competente artículo 21 ley 1755 de 2015.

En caso de que de manera excepcional un área recibida reciba de otra área una solicitud que no es de su competencia, debe redireccionarla en los términos contemplados para el redireccionamiento al competente para darle trámite e informar al área que hizo mal el redireccionamiento para que no se genere nuevamente este proceso.



PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)

- **Trasladar:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario 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 Artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

UNA VEZ VERIFICADA LA COMPETENCIA DE LA TMTBAQ PARA TRAMITAR Y RESOLVER EL ASUNTO, SE DEBERÁ DAR EL SIGUIENTE TRATAMIENTO EN RAZÓN AL TIPO DE PQRSDC:

- Cuando se trate de una PETICIÓN deberá ser enviada a la dependencia competente de darle tratamiento y respuesta.
- Cuando se trate de una QUEJA deberá ser enviada al superior inmediato, quien le dará tratamiento y resolución y determinará si amerita ser enviada a control disciplinario.
- Cuando se trate de RECLAMO deberá ser enviado a la dependencia correspondiente quien deberá darle resolución.
- Cuando se trate de una SUGERENCIA deberá ser enviada a la dependencia correspondiente quien deberá analizarla y comunicar al usuario el tratamiento que se le dará.
- Cuando se trate de un DENUNCIA deberá ser enviada al superior jerárquico del denunciado, quien enviará el asunto a la autoridad fiscal, penal o disciplinaria correspondiente.
- Cuando se trate de una CONSULTA deberá ser enviada a la dependencia competente de darle tratamiento y respuesta, quien deberá expedir un concepto en los términos de ley.
- Cuando se trate de una SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA deberá resolverse por el servidor público que la recibe, en el caso que tenga acceso a la información en caso contrario deberá ser enviada a la dependencia competente de darle tratamiento y respuesta.
- Cuando se trate de una FELICITACIÓN deberá ser enviada al superior inmediato del servidor público, el área, el proyecto o el proceso que recibe la felicitación quien deberá darle tratamiento y respuesta.



**PROCEDIMIENTO – ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y CONSULTAS (PQRSDC)**

PLAZOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

TIPO DE PETICIÓN	PLAZO
REGLA GENERAL	15 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)
CONSULTA	30 días hábiles (artículo 14, ley 1755 de 2015)
ENTREGA DE COPIAS	3 días hábiles Artículo 14, ley 1755 de 2015)
TRASLADO A UN FUNCIONARIO COMPETENTE	5 días hábiles (artículo 21, ley 1755 de 2015)
REQUERIMIENTO PARA COMPLETAR UNA PETICIÓN	10 días hábiles (artículo 17, ley 1755 de 2015)
PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS ENTRE AUTORIDADES	10 días hábiles (artículo 30 ley 1755 de 2015)
PETICIÓN DE RECONOCIMIENTO DE DERECHOS FUNDAMENTALES PARA EVITAR UN PERJUICIO IRREMEDIABLE	Atención prioritaria (artículo 20, ley 1755 de 2015)
PETICIÓN DE CONGRESISTAS (SENADORES Y REPRESENTANTES)	5 días hábiles (artículo 258, ley 1755 de 2015)

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

JONATHAN J. SALINAS NARVAEZ
Asesor Jurídico – Secretaria General



VIGILADO
SuperTransporte

