

RESOLUCIÓN 16 DE 2019

(enero25)

Diario Oficial No. 50.858 de 5 de febrero 2019

RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA

Por medio de la cual se adopta un nuevo manual de atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), y se dictan otras disposiciones.

EL GERENTE DE RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA (RTVC),

nombrado mediante Decreto número 1648 del 27 de agosto de 2018, debidamente posesionado según Acta número 072 del 27 de agosto de 2018, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas por el Decreto número 3912 de 2004, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos [55](#) de la Ley 190 de 1995 y [22](#) de la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que teniendo en cuenta las estrategias y políticas públicas del Gobierno nacional con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura de espacios de participación para el ciudadano, propiciándoles un gobierno más cercano y eficiente, se hace necesario adoptar un manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias con el fin de darle a conocer nuestros centros y canales de atención para el ciudadano.

Que de conformidad con los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de las mismas; así como a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley [190](#) de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, dispone en su artículo [55](#) que las quejas y reclamos se resuelvan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II, Derecho de Petición, artículos [13](#) a [33](#), de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; de igual forma la norma en mención señala que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que la Ley [1474](#) de 2011, “por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del

control de la gestión pública”, dispone en su artículo [76](#), que en toda entidad debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

Que mediante Resolución número 245 de 2011, se creó la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y se reglamentó la prestación y trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos en Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC).

Que mediante Resolución número 546 de 2014, se actualizaron las disposiciones respecto a los términos de presentación y trámite del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos en Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC).

Que mediante Resolución número 328 de 2015, se actualizó el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos de RTVC adoptado mediante Resolución 546 de 2014.

Que mediante Resolución número 343 de 2016, se modificó la Resolución 328 de 2015 manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos de RTVC, conforme a las directrices fijadas en la Ley [1755](#) de 2015 y demás disposiciones vigentes.

Que en el Decreto número [1166](#) de julio 19 de 2016, por el cual se adiciona el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, se estableció en el artículo [2.2.3.12.9](#), el procedimiento de las peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Que se hace necesario ajustar el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas y reclamos de RTVC, conforme lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992 referente al término para dar respuesta a las solicitudes de información realizadas por los Congresistas de la República de Colombia.

Que expuesto lo anterior, es prioritario para la entidad ajustar el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias para Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), con la finalidad de satisfacer las necesidades expuestas y recopilar en un instrumento las directrices que en este aspecto permanecen dispersas en varios actos administrativos promulgados por la entidad.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adóptese un nuevo manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias (PQRS'D) de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), en los términos establecidos en el documento adjunto denominado “Anexo 1”, el cual forma parte integral de la presente Resolución.



ARTÍCULO 2o. Todas las dependencias de RTVC serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente resolución conforme lo allí dispuesto.



ARTÍCULO 3o. Deróguense todos los actos administrativos y disposiciones anteriores relacionadas con el procedimiento de atención de peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y

denuncias (PQRS'D) de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC).



ARTÍCULO 4o. La presente resolución rige a partir del día siguiente al de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 25 de enero de 2019.

El Gerente,

Juan Pablo Bieri Lozano.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS PARA RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA (RTVC)

TÍTULO I.

GENERALIDADES.



ARTÍCULO 1o. OBJETIVO. Con la implementación del presente Manual, Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) se pretenden describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias presentadas y mejorar la prestación de los servicios que esta entidad ofrece a ciudadanos. Igualmente, al unificar el tratamiento que ha de darse a las PQRS'D las actuaciones de los servidores de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), deben ser el reflejo de la aplicación de los protocolos previstos en el presente manual, en aras de dar la respuesta institucional idónea y pertinente. Por último, será indispensable para el mejoramiento continuo de la entidad, la percepción de aceptación y los niveles de satisfacción del usuario por el servicio prestado.



ARTÍCULO 2o. ALCANCE. El Manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias PQRS'D, está dirigido a los colaboradores de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), en especial a aquellos que pertenecen a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias creada mediante la Resolución 245 de 2011 quienes al ejercer su principal función deben observar las técnicas, guías y protocolos previstos en esta resolución, con el fin de brindar la atención y respuestas con la diligencia y eficacia debida. Se aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS'D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES.

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

- Atención personalizada: Servicios prestados a todas las personas que presentados personalmente requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento sobre los servicios que

presta Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), y de las respuestas a sus Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.

- Atención telefónica: Servicio que se presta a través de medio de comunicación sea inalámbrico o cableado mediante el cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias, presentadas.

- Atención electrónica: Servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico, chat o redes sociales, medios por los cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias, presentadas a la entidad,

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

- Ciudadano: Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, que requiera de la prestación de un servicio de la entidad o presente peticiones, quejas, solicitudes, reclamos o denuncias ante la misma. El término cobija también a los menores de edad que puedan expresarse por su cuenta

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

- Derecho de petición: De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición, el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Conforme al artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo [13](#) de la Ley 1437 de 2011), Mediante el derecho de petición, se podrá “...solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. Conforme al mismo artículo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

- Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

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

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

- Queja: Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de una entidad su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se adopten los respectivos correctivos administrativos o disciplinarios.

- Reclamo: Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la

corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.
Servicio: Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.

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

- Sugerencias: Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado.

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

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

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

- Peticionario: Persona natural o jurídica que formula la solicitud.

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

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

- Petición de consulta: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que la entidad expida un parecer, un concepto, un punto de vista jurídico, un dictamen relacionado con la misión de RTVC o con asuntos de carácter jurídico, por su naturaleza no tienen fuerza vinculante.

- Petición de información: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

- Petición de documentos: Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener mediante medios digitales, electrónicos o fotocopias los documentos que reposan en la entidad.

- Peticiones de Congresistas: Peticiones que realizan los miembros del Congreso de la República

(Cámara y Senado) a las cuales se les debe dar respuesta en cinco días hábiles.

- Peticiones en lenguas nativas: peticiones que se realizan en idiomas diferentes a los europeos y anglosajones presentadas por personas pertenecientes a grupos étnicos de origen amerindio y africano, para cuya traducción se tiene que solicitar el apoyo del Ministerio de Cultura.

- Denuncia: Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad.

- PQRS'D: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

- Mensaje de datos: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

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

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



ARTÍCULO 4o. CANALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS'D. Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC) ha dispuesto diferentes canales de atención al usuario con el propósito de responder los requerimientos de acuerdo con los tiempos establecidos. Estos canales se detallan a continuación:

- Atención personalizada: Que se realiza en la ventanilla única de atención usuario en las instalaciones de la entidad ubicada en la carrera 45 N° 26-33.

- Atención telefónica: Canal de atención mediante el número telefónico 2200700 extensión 307 y la línea gratuita 018000123414.

- Atención virtual: A través de la página web www.rtv.gov.co, el usuario accede al sitio principal e ingresa a la opción chat ubicado en la parte inferior de la página en el módulo de participación, o mediante el correo electrónico peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co.



ARTÍCULO 5o. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO EN ATENCIÓN A LAS PQRS'D. Los atributos del buen servicio al ciudadano por parte de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), en materia de atención a las PQRS'D, están encaminados a prestar un servicio con excelencia y calidad:

- Confiable. La información suministrada a los ciudadanos por los servidores de Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), debe entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud.

- Amable. La atención personalizada prestada por parte de los servidores a los ciudadanos que acuden a la entidad debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a

la población vulnerable, con discapacidad, en gestación o al adulto mayor.

- Oportuna. Las informaciones que se suministren deben expedirse observando los términos establecidos por la ley y de acuerdo con los procedimientos establecidos para el caso concreto en el presente manual.

- Actual. La información que entrega debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento jurídico.

- Responsable. El suministro de información a los ciudadanos debe realizarse observando las competencias, funciones del sistema de medios públicos de Radio Nacional de Colombia (RTVC) y sus procedimientos internos.

- Transparencia. Las informaciones suministradas deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la entidad.



ARTÍCULO 6o. Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS'D).

- Artículo [74](#). (Constitución Política de Colombia) Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo [13](#) de la Ley 1437 de 2011). Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, 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 a las entidades dedicadas a su protección o formación.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015 (que modifica el artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011). Términos para resolver las distintas modalidades de 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. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse 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 respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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

Se debe notificar y reasignar la petición a la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos cuando no fuere posible resolverla en los plazos establecidos para la misma, y así realizar la nueva trazabilidad.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Presentación y radicación de peticiones (que modifica el artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011). Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionarlo.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2o. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Peticiones incompletas y desistimiento tácito (que modifica el

artículo [17](#) de la Ley 1437 de 2011). En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Desistimiento expreso de la petición (que modifica el artículo [18](#) de la Ley 1437 de 2011). Los interesados podrán 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, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas (que modifica el artículo [19](#) de la Ley 1437 de 2011). Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Atención prioritaria de peticiones (que modifica el artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011). Las autoridades darán 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 del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal 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 preferencialmente.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Funcionario sin competencia (que modifica el artículo [21](#) de la Ley 1437 de 2011). 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 cinco (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 remisorio 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 [1o](#) Ley 1755 de 2015. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones (que modifica el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011). Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Informaciones y documentos reservados (que modifica el artículo [24](#) de la Ley 1437 de 2011). Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

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

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (que modifica el artículo [25](#) de la Ley 1437 de 2011). Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por

motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Insistencia del solicitante en caso de reserva (que modifica el artículo [26](#) de la Ley 1437 de 2011). Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

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

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Inaplicabilidad de las excepciones (que modifica el artículo [27](#) de la Ley 1437 de 2011). El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Reproducción de documentos (que modifica el artículo [29](#) de la Ley 1437 de 2011). En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

- Artículo [1o](#) Ley 1755 de 2015. Peticiones entre autoridades (que modifica el artículo [30](#) de la Ley 1437 de 2011). Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

- Artículo [15](#) (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”). 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 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.

- El artículo [16](#) del Decreto 19 de 2012, publicado en el Diario Oficial 48.308 de 10 de enero de 2012, establece: 'Artículo [16](#). Extensión aplicación Ley 962 de 2005. Los artículos [15](#) y [16](#) de la Ley 962 de 2005 serán igualmente aplicables a los particulares que cumplen funciones administrativas'.

- Artículo [17](#) (Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente”). En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente 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.

- Artículo [20](#) (Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015). Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán 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 del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal 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 preferencialmente.

- Artículo [12](#) (Decreto 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”). Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

- Artículo [13](#) (Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”). 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 [50](#) (Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”). En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: (6) 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.

- Artículo [76](#) (Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”). Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

- Artículo [14](#) (Decreto 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”). 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 [9o](#) 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 [7o](#) (Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”). 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 [5o](#) 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 [5o](#) 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.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

- Artículo [8o](#) (Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”). 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.

- Artículo 12 (Decreto 2623 del 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”). Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano. Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

- Artículo [32](#)” Decreto 2150 de 1995, “por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. Ventanillas únicas para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos. Los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del petionario.

Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese solo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus **REQUERIMIENTOS CON EL FIN DE AGOTAR TODA LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**, Y NO poner al petionario a dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (La nota es tomada de la publicación: “Un Año del Estatuto Antitrámites”. Editado por la Presidencia de la República).

TÍTULO II.

OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.



ARTÍCULO 7o. INTEGRACIÓN. La Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de RTVC, estará dirigida y coordinada por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, e integrada por los funcionarios designados tanto por los Subgerentes como por los líderes de cada una de las áreas de la entidad, en lo que tenga que ver con los asuntos de su conocimiento y competencia.

Tal designación se realizará mediante memorando que podrá ser transmitido vía e-mail, a cada uno de los funcionarios designados, dentro de los diez (10) días siguientes a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución.

El cambio de alguna de las designaciones realizadas en relación con la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos deberá ser informado mediante memorando al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.



ARTÍCULO 8o. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN. El área de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de RTVC, estará dirigida por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y con apoyo de un profesional encargado de verificar que se cumpla con el proceso de recibir, repartir, controlar, verificar y tramitar las mencionadas solicitudes que se radiquen en la entidad dentro de los términos legales.

El mencionado profesional, realizará el seguimiento de los tiempos para el recibo, reparto, elaboración de respuesta, revisión, corrección, aprobación, digitación, firma y envío, conforme a los procedimientos internos dispuesto para tal fin.



ARTÍCULO 9o. FUNCIONES. La Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para efectos del presente manual, cumplirá las siguientes funciones:

1. Las contempladas en el ordenamiento legal señalado en el presente manual.
2. Ser centro de información de los ciudadanos.
3. Realizar seguimiento, vigilancia y control del trámite realizado a las de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, para que sean contestadas dentro del término legal conferido, así como la de responder aquellas peticiones de las que se encuentre en capacidad de resolver.
4. Asignar al funcionario competente del área a la cual va dirigida la PQRS para que dé el trámite correspondiente de acuerdo a los asuntos bajo su competencia.
5. Formular y ejecutar políticas orientadas al mejoramiento de los canales de comunicación con los ciudadanos.
6. Diseñar las políticas generales que contribuyan a reforzar los flujos de comunicación entre dependencias, la Oficina de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y la comunidad.
7. Fijar directrices institucionales para la atención al ciudadano y para el trámite de peticiones, quejas y reclamos.

8. Atender a los procedimientos establecidos en el presente manual.

9. Las demás contempladas en la ley.

TÍTULO III.

DE LAS PETICIONES EN GENERAL.



ARTÍCULO 10. RESPONSABILIDAD. De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia, y la Ley [1437](#) de 2011, todos los colaboradores de RTVC tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS'D que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entradas de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para su respectiva gestión, especialmente el sistema de gestión documental Orfeogob.

Los colaboradores de RTVC están obligados a dar respuesta de fondo, clara, precisa, congruente, y dentro de los términos previstos en la normatividad legal vigente y en el presente Manual.



ARTÍCULO 11. FORMULACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones se pueden formular de forma verbal, escrita o a través de medios electrónicos y por medio de los canales creados en la página web de RTVC.

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



ARTÍCULO 12. PETICIONES VERBALES. Las peticiones transmitidas en forma oral, en que las partes tengan conciencia de que el mensaje está siendo conocido en el mismo instante de su emisión, se resolverán de acuerdo con la naturaleza del asunto, en los términos fijados en la normatividad legal vigente y en el presente Manual.

La entidad deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones verbales que reciba.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

a) Número de radicado o consecutivo.

b) Fecha y hora de la presentación.

c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso, documento de identidad, dirección de correspondencia (física o electrónica).

d) El objeto y las razones en las que se fundamenta la petición.

e) Relación de documentos que se anexan para iniciar la petición.

f) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

g) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No obstante, las peticiones verbales que no puedan ser resueltas en el mismo instante, se someterán a reparto, se diligenciará el formato diseñado para tal fin y se remitirán a la dependencia competente (colaborador designado) para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, o en las oficinas especiales señaladas para el efecto.



ARTÍCULO 13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas se presentarán en la oficina de correspondencia de RTVC.

Cuando la petición sea presentada de forma incompleta se le deberá indicar al peticionario los requisitos que hacen falta; si insiste en que se radique, se le radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias.

Los colaboradores encargados del manejo de la correspondencia están obligados a darle curso a más tardar el día hábil siguiente al de su recibo.



ARTÍCULO 14. REQUISITOS MÍNIMOS. Toda petición debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) La fecha en que se formula.
- b) La autoridad a quien se dirige.
- c) Los nombres y apellidos y la dirección del domicilio del solicitante.
- d) El objeto de la petición;
- e) Las razones en que fundamenta su petición y
- f) La relación de documentos que se acompañan.



ARTÍCULO 15. TRÁMITE DE LA PETICIÓN. Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el colaborador designado para el efecto verificará el cumplimiento de los requisitos enumerados en el artículo anterior y de los adicionados para ciertas peticiones en particular.

Si se observa el incumplimiento de algún requisito, se oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece cuando sea posible.

Cuando el colaborador competente, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, el sistema de medios públicos RTVC dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, solicitará al peticionario la información y/o documentación que haga falta. Si dentro del término de un (1) mes, el interesado no satisface el requerimiento hecho por Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), se entenderá que ha desistido de la solicitud y en consecuencia se archivará su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término

igual.

Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

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.



ARTÍCULO 16. 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.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse 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 respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

c) Peticiones entre autoridades: Las peticiones formuladas por una autoridad deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

d) Peticiones de Congresistas de la República: En consonancia con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, el término para dar respuesta a las solicitudes de información hechas por parte de los Congresistas de la República de Colombia, debe darse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

e) Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

f) Los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS'D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad.



ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN. El peticionario en cualquier momento puede desistir de su petición manifestando expresamente su voluntad. El desistimiento puede ser escrito o verbal, en el caso último se deberá dejar la respectiva constancia.



ARTÍCULO 18. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del colaborador mismo o por recusación interpuesta ante el competente y por las causales del artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, que modifica el [30](#) de la Ley 1437 de 2011.



ARTÍCULO 19. REMISIÓN POR COMPETENCIA DE OTRO FUNCIONARIO. Si el colaborador de RTVC, ante quien se realiza una petición verbal es incompetente, debe informar al interesado en el acto y señalarle el competente a quien debe acudir.

Ante una solicitud escrita, el colaborador incompetente debe remitir la solicitud al competente y enviar el oficio remisorio al peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. En este caso el término para resolver la petición comenzará a contarse a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Si la falta de competencia es al interior de la RTVC, el colaborador y/o dependencia que no tiene la competencia para resolver la PQRS'D, deberá remitirla, a más tardar dentro de los dos (2) días siguientes a su recibido al colaborador y/o dependencia competente para su respectivo trámite, y el término para resolver se contabilizará desde la fecha de su radicación por parte del peticionario.

En caso de existir varias dependencias encargadas de darle trámite a una petición, se informará a cada una de ellas el conocimiento de la misma para proceder a darle respuesta, teniendo en cuenta que el término para resolverla por parte de los encargados es común.



ARTÍCULO 20. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto, el colaborador de RTVC advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente.



ARTÍCULO 21. TRÁMITE ESPECIAL DE DERECHOS DE PETICIÓN SEÑALADO POR LAS LEYES Y TRÁMITE ESPECIAL. En caso de que se determine un trámite especial para la posible petición a presentar ante RTVC, se fijará en lugar visible al público los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones, que, conforme a la ley, tienen dicho trámite.

En caso de no existir un trámite especial se adoptará el trámite general que se señala en el presente manual.



ARTÍCULO 22. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD. Los Subgerentes de las respectivas dependencias de RTVC serán los responsables por la indebida atención de las peticiones repartidas en razón de su competencia, y de la aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las sanciones por la indebida atención de las peticiones serán aplicadas por la autoridad

competente, teniendo en cuenta cada caso en particular y atendiendo al principio de legalidad.



ARTÍCULO 23. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. En RTVC las diferentes peticiones serán recibidas en horario de oficina.

- Peticiones escritas: En el horario de oficina para RTVC es de ocho de la mañana (8:00 a. m.) a cinco y treinta de la tarde (5:30 p.m.), en las instalaciones de la entidad ubicada en la carrera 45 N° 26-33.

- Peticiones recibidas vía e-mail: las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, y el chat todos los días de lunes a viernes de 9:30 a 12:00 p. m., al correo peticionesquejasyreclamos@rtvc.gov.co.

- Peticiones telefónicas: La línea telefónica será atendida en el horario de ocho de la mañana (8:00 a. m.) a cinco y treinta de la tarde (5:30 p. m.).



ARTÍCULO 24. PETICIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS. Las peticiones presentadas a través de medios electrónicos, en los canales dispuestos para tal fin en la página web de RTVC, serán resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario.



ARTÍCULO 25. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición electrónica debe contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) La autoridad a quien se dirige;
- b) Los nombres, apellidos completos y la dirección del solicitante;
- c) El objeto de la petición;
- d) Las razones en que fundamenta su petición;
- e) La relación de documentos que se acompañan.



ARTÍCULO 26. TRÁMITE Y TÉRMINOS DE LAS PETICIONES ELECTRÓNICAS. Los trámites y términos de las peticiones electrónicas serán los mismos que dispone el artículo [17](#) del presente manual.



ARTÍCULO 27. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos señalados en la ley para resolver peticiones se suspenderán mientras se decide el impedimento de una autoridad, a petición del funcionario mismo o por recusación interpuesta ante el competente.



ARTÍCULO 28. COORDINACIÓN PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES. En caso de que en RTVC existan diversas áreas encargadas de darle trámite a una misma petición, deberán actuar conjuntamente para dar respuesta a la solicitud, y el término para resolverla es de carácter común.



ARTÍCULO 29. PETICIONES IRRESPETUOSAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la contestación podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



ARTÍCULO 30. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La entidad dará 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 del perjuicio invocado.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.



ARTÍCULO 31. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.



ARTÍCULO 32. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

TÍTULO IV.

DEL VALOR DE REPRODUCCIÓN DE LAS FOTOCOPIAS.



ARTÍCULO 33. SOLICITUD DE FOTOCOPIAS. El interesado podrá solicitar ante RTVC, por escrito, vía e-mail o verbalmente, la expedición de fotocopias de documentos.



ARTÍCULO 34. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. El valor de las fotocopias se establecerá de acuerdo con el valor de referencia del mercado y las disposiciones establecidas para tal fin por RTVC.

Una vez cancelado el valor de las fotocopias, y acreditado el pago en RTVC, se expedirán las mismas.

TÍTULO V.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 35. QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos son actuaciones de la ciudadanía de interés general o participar, que buscan mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Su presentación puede ser: personal oral o telefónico, escrita o por medio electrónico.



ARTÍCULO 36. TÉRMINO. Una vez recibida la queja o el reclamo, en caso de que la comunicación resulte fundada, RTVC, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo, se

deberá informar al solicitante sobre las medidas tomadas para resolver la queja o reclamo.



ARTÍCULO 37. REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas se reciben en un formato preimpreso que debe contener la siguiente información:

1. Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.
2. Fecha de recepción de las mismas.
3. Origen de las quejas o reclamos: si fue información suministrada por un particular, por funcionario o anónima.
4. Datos del quejoso o reclamante: nombres y apellidos del identificado, NIT o número de cédula; dirección, teléfonos y correo electrónico.
5. Datos del denunciado: identificación del presunto implicado o de terceras personas también implicadas.
6. Relación de documentos y pruebas anexas a la queja o reclamo.
7. Relación de los hechos en que se fundamenta la queja o reclamo.



ARTÍCULO 38. QUEJAS ANÓNIMAS. Para realizar una queja no es requisito la identificación de quien la realice, si bien no existe la obligación de dar respuesta, se informará y dará traslado de la solicitud a la dependencia de los asuntos de su competencia deba asumirla, con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso.



ARTÍCULO 39. COMPETENCIAS. Una vez se recepcione la queja, sugerencia o reclamo se enviará al Subgerente o Líder del área, en lo que tenga que ver con los asuntos de conocimiento y competencia del área respectiva, para que proceda a adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.

En todo caso, si la queja recibida también puede generar un proceso disciplinario o una investigación se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario para los fines pertinentes.

TÍTULO VI.

PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS.



ARTÍCULO 40. PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante el sistema de medios públicos RTVC.



Última actualización: 5 de julio de 2020

