 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

1. OBJETIVO

Definir los pasos y controles que se deben tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento y control a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Área Metropolitana de Bucaramanga con el fin de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios, que responda a sus necesidades y expectativas, y que sea accesible a través de diversos canales integrados tanto físicos como electrónicos.

2. ALCANCE

Aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentados por la comunidad ante el Área Metropolitana de Bucaramanga y que se encuentren relacionados con la misión de la entidad.

3. DEFINICIONES

Consulta de Habeas Data: Solicitud elevada por los titulares de datos personales, sus causahabientes o por un tercero acreditado, en la que se pretende consultar los datos personales que reposen en las bases de datos de la entidad, el tratamiento que se le da a dichos datos o la copia de la autorización para el tratamiento de dichos datos.

Denuncia: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

Derecho de Petición: Derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.


Habeas Data: Derecho de cualquier persona natural para solicitar la información persona existente sobre sí mismo y de solicitar su actualización o corrección si fuese falso o estuviera desactualizada.

PQRSDF: Abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Petición: Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución a éstas.

Petición de interés general: Es la solicitud que una persona o comunidad hace para que se le preste un servicio, que corresponda a las funciones de la entidad.

Petición de interés particular: Es la solicitud que una persona hace para que se le preste un servicio, que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de solventar necesidades de tipo individual.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.

Reclamo: Solicitud de usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa, motivo de su inconformidad y se tome una decisión final, justa y equitativa.

Reclamo de Habeas Data: Solicitud elevada por los titulares de datos personales, sus causahabientes o por un tercero acreditado, en la que se pretende corregir, actualizar o suprimir sus datos personales que reposen en las bases de datos de la entidad, así como revocar la autorización para el tratamiento de datos o advertir el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la ley de protección de datos.


Sugerencias: Manifestación verbal o escrita hecha por un usuario para incidir en el mejoramiento de la entidad cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Felicitaciones: Manifestación oral o escrita de una persona natural o jurídica, sobre la satisfacción de los servicios recibidos.


Usuario: Organización entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

4. **NORMATIVIDAD**

- **Constitución Política de Colombia, Artículos 23 y 74**
- **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”.
- **Decreto 2150 de 1995**, “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Ley 734 de 2002**, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 962 de 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”.
- **Decreto 2623 de 2009**, “Por el cual se crea el sistema Nacional del Servicio al Ciudadano”.
- **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

- **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”.
- **Ley 1581 de 2012**, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- **Decreto 019 de 2012**, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2573 de 2014**, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- **Sentencia C – 951 del 4 de diciembre de 2014**.
- **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Decreto 103 de 2015**, “Por el cual se reglamente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1074 de 2015, Capítulo 25**, Reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.
- **Resolución No. 00262 de 2017 del AMB**, “Por la cual se reglamente el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 00047 de 2019 del AMB**, “Por medio del cual se adopta la Política de Tratamiento de datos en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 00415 de 2020 del AMB**, “Por la cual se actualiza la reglamentación en el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
- **Resolución No. 0098 de 2020**, “Por medio de la cual se actualiza la Política de Tratamiento de datos aprobada bajo la resolución 00047 del 28 de enero de 2019 del Área Metropolitana de Bucaramanga”.


 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

5. DESARROLLO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Canales de Recepción y atención de PQRSDF	<p>Los ciudadanos tienen a su disposición los siguientes canales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) ante el AMB:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sitio WEB: En la dirección http://www.amb.gov.co/, ingresando al menu PQRSDF, el ciudadano encuentra un formulario para dirigir su PQRSDF a la entidad. ● Redes sociales: En los perfiles oficiales de la entidad, twitter, facebook e instagram, los ciudadanos puedes presentar su PQRSDF. ● Correo Electrónico: Los ciudadanos pueden enviar sus PQRSDF a la entidad dirigiendo un correo a info@amb.gov.co. ● Telefónico: Los ciudadanos pueden presentar PQRSDF por vía telefónica, llamando al teléfono principal de la entidad o a los teléfonos correspondientes a las secretarías de cada dependencia, los cuales deben ser publicados en la página web de la entidad. ● Presencial: Los ciudadanos pueden entregar por escrito sus oficios, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRSDF, en el horario de atención al público establecido en la entidad, en la oficina de recepción de la entidad ubicada en la Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69, Centro de Convenciones Neomundo, piso 1 y 3 de la ciudad de Bucaramanga. ● Buzón de Sugerencias: En las instalaciones de la entidad se tienen dispuestos buzones para que los ciudadanos puedan formular sugerencias, quejas o reclamos, diligenciando el formato DIE-FO-005. ● Correo Postal: Los ciudadanos pueden enviar sus PQRSDF utilizando cualquier medio de correo o correspondencia postal, dirigiendo sus solicitudes a la Dirección Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana 69, Centro de Convenciones Neomundo, piso 1 y 3 de la ciudad de Bucaramanga. <p>Nota: Cualquier funcionario de la entidad que reciba directamente una petición por cualquier medio,</p>	Ciudadanos

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	deberá radicarla en la plataforma de gestión de procesos BPM.Gov dentro del termino máximo de un (1) día o remitirla a la oficina de recepción para que sea radicada y se le de el trato respectivo.	
Recepción y radicación de PQRSDf	<p>Para las PQRSDf, Solicitud Virtual de Trámites Catastrales y Solicitud Trámites Transporte Metropolitano radicados por parte de los ciudadanos a través de la actividad externa de la plataforma BPM.Gov la cual está alojada en la página web de la entidad, el usuario asignado para la radicación de correspondencia, debe registrar la misma relacionando la actividad base con el fin de realizar el óptimo seguimiento de las mismas.</p> <p>Para las PQRSDf recibidas vía telefónica, verbal o presencial y por redes sociales, el funcionario de la Recepción o las respectivas Secretarías de cada dependencia deben radicar en la plataforma de gestión de procesos BPM.Gov dentro del término máximo de un (1) día.</p> <p>Las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones depositados por los ciudadanos en los buzones de sugerencias, son recogidas diariamente por el funcionario de recepción, para su respectiva radicación en la plataforma de la entidad.</p> <p>Cuando un derecho de petición ya radicado esté incompleto o que el peticionario deba realizar alguna gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se le dará aviso al peticionario durante los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de radicación, se dará un término máximo de un (1) mes para que la complete. A partir del día siguiente en que el peticionario aporte los documentos, comenzara a correr el tiempo para trámite a su solicitud. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no aporte los documentos solicitados, salvo que antes de vencer el plazo concebido solicite prórroga hasta por un término igual. Si el plazo se venció y el peticionario no anexo lo requerido, la entidad archivara el derecho de petición.</p> <p>En la oficina de recepción, convergen todas las peticiones, quejas, reclamos o denuncias presentadas por los ciudadanos por los diferentes medios.</p>	Funcionario y/o Contratista Recepción

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>Nota: El número de radicado se reinicia con el 00001 para cada nueva vigencia y con el prefijo CR.</p>	
Recepción y radicación de Consultas y Reclamos de Habeas Data	<p>Cuando los funcionarios asignados para la radicación de Correspondencia identifiquen que se ha allegado una Consulta o Reclamo de Habeas Data, deberán tener en cuenta lo siguiente:</p> <p>Si la Consulta o Reclamo de Habeas Data se presenta de manera presencial con oficio o por medio de buzón de sugerencias, deberá verificarse si viene adjunta la copia de la cédula de ciudadanía si es el titular de los datos personales, o poder autenticado en notaría si realiza la solicitud en nombre de un tercero. Si no se encuentran adjuntos, se solicitará inmediatamente lo faltante al solicitante.</p> <p>Si la Consulta o Reclamo de Habeas Data se presenta de manera presencial verbal, deberá diligenciarse el formato DIE-FO-006. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, y requerirse copia de la cédula de ciudadanía si es el titular de los datos personales, o poder autenticado en notaría si realiza la Solicitud en nombre de un tercero.</p> <p>Si la Consulta o Reclamo de Habeas Data se presenta a través de correo electrónico, se le solicitará que envíe igualmente por correo, copia de la cédula de ciudadanía si es el titular de los datos personales, o poder autenticado en notaría si realiza la solicitud en nombre de un tercero.</p> <p>Si la Consulta o Reclamo de Habeas Data se presenta vía telefónica, se deberá direccionar a realizarlo de manera presencial en las instalaciones de la entidad o por medio de correo electrónico.</p> <p>Cuando una consulta o reclamo de habeas data ya radicado esté incompleto (es decir que el solicitante no haya adjuntado los requerimientos necesarios para acreditar al titular, sea Copia de Cédula o Poder autenticado en Notaría), se le dará aviso al solicitante durante los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de radicación para que subsane las falencias, y se dará un término máximo de dos (2) meses para que la complete. A partir del día siguiente en que el</p>	Funcionario y/o Contratista Recepción

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	solicitante aporte lo faltante, comenzará a correr el tiempo para trámite a su solicitud. Cuando el solicitante no aporte los documentos faltantes, se entenderá que ha desistido de su solicitud y la entidad procederá a archivarla.	
Direccionamiento y Distribución de la correspondencia	<p>El funcionario de la recepción clasifica la correspondencia identificando el área Misional o Administrativa a la cual va dirigida para la respectiva asignación en la plataforma.</p> <p>Cuando el funcionario identifique una consulta o reclamo de habeas data deberá clasificarlo en el Formulario de correspondencia del sistema BPM.Gov, Si fuese un reclamo de habeas data, deberá identificar su Tipo y Detalle, así mismo deberá adjudicar la leyenda "Reclamo en Trámite" para que la base de datos sea marcada hasta que se absuelva dicho reclamo. En todo caso, cuando se identifique una consulta o reclamo de habeas data deberá direccionarse inmediatamente a Secretaría General.</p>	Funcionario y/o Contratista de Recepción
Escaneo de los PQRSDf a formato digital	Luego de radicada la PQRSDf, el funcionario de apoyo de la recepción escanea los documentos físicos que acompañen cada una de las PQRSDf recibidas, cargándolas en formato PDF directamente a la plataforma. Estos archivos digitales quedan almacenados en el servidor de la entidad.	Funcionario y/o Contratista de Recepción
Reparto de PQRSDf y asignación de responsabilidades	<p>El Subdirector o Jefe del área administrativa respectiva, asigna un funcionario competente para la gestión de cada PQRSDf de su dependencia, impartiendo cuando sea requerido instrucciones al funcionario que será responsable de gestionar y dar respuesta apropiada y oportuna.</p> <p>Nota: Cuando el Subdirector o Jefe del área administrativa respectiva determine que se trata de una petición que no es competencia de la entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley, deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente. Si el peticionario obró por escrito, deberá informarle dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, y dentro del mismo término deberá remitir la petición a la entidad competente mediante oficio remitario.</p>	Subdirectores y Áreas Administrativas

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>Nota: Cuando Secretaría General evidencie que adjunto a la Consulta o Reclamo de Habeas Data, se enviaron soportes que no permiten acreditar al solicitante como el titular de los datos personales que se solicitan u objetan, o como un tercero autorizado, deberá informar al solicitante por escrito, la no posibilidad de dar respuesta favorable a su consulta o reclamo, amparado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015.</p>	
Gestión y Elaboración de Respuesta a las PQRSDF	<p>El funcionario competente al que se le ha asignado la gestión de la respuesta, realiza las actividades propias acorde con la naturaleza de la solicitud, solicitando instrucciones y recursos pertinentes si es preciso, teniendo presente el tiempo límite preestablecido, para contribuir a que el peticionario reciba oportuna y satisfacción respuesta de parte de la entidad.</p> <p>El funcionario competente elabora el oficio de respuesta y lo remite a las instancias de revisión y aprobación, que puede ser el Subdirector de la dependencia, o los abogados asesores jurídicos, según sea el caso.</p> <p>Nota: Cuando el funcionario y/o contratista competente determine que la petición involucra la entrega de información y/o documentos reservados (ver Art. 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), deberá emitir oficio señalando las disposiciones legales pertinentes que aclaren al peticionario las razones de la negación de la solicitud.</p> <p>Nota: Cuando un solicitante eleve Reclamo de Habeas Data en el cual solicite la supresión de sus datos, Secretaría General evaluará si es procedente y no existe ningún impedimento legal para realizarlo, si no es posible realizar la supresión, se informará al solicitante la razón.</p> <p>Nota: Cuando una Consulta de Habeas Data sea presentada por una Entidad Pública o Administrativa, deberán evaluarse las funciones legales de dicha entidad, de manera que se determine si es procedente entregar la información.</p>	Funcionario y/o Contratista Competente

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Remisión de Respuestas para radicación y entrega	<p>Según sea la naturaleza de la respuesta, el Subdirector o Jefe del Área Administrativa correspondiente puede delegar en el funcionario competente la proyección y suscripción de la respuesta, o únicamente la proyección reservando para sí mismo la suscripción de la misma, previa revisión de que se adecúe a lo jurídico y a lo técnico.</p> <p>Elaborada la respuesta, las Subdirecciones o Áreas Administrativas respectivas, radican en la plataforma de gestión de procesos de la entidad la respectiva respuesta, al menos dos (2) días hábiles antes de su vencimiento.</p>	Subdirectores / Áreas Administrativas / Oficinas Asesoras
Entrega de respuesta a los peticionarios	El funcionario y/o contratista encargado de la recepción, coordina y realiza el envío físico o electrónico de las respuestas a los peticionarios, dejando una relación de guías de correo postal o soporte de envío de esta a la dirección electrónica relacionada en la petición.	Funcionario y/o Contratista de Recepción
Seguimiento y Control al cumplimiento de términos	La plataforma BPM.Gov genera un correo de alerta diario, el cual es enviado automáticamente a la Oficina de Control Interno, Secretario General, para el seguimiento de los PQRD próximos a vencer y vencidos en términos.	Jefe Oficina Control Interno/ Secretario General
Elaboración y publicación de Informe de derechos de petición	La Secretaría General deberá rendir informe trimestral respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Dicho informe es remitido al profesional Universitario de la Subdirección Administrativa y Financiera, a efectos de que se publique en la página web de la entidad.	Secretaría General/ Subdirección Administrativa Y Financiera


6. FORMATOS

- **DIE-FO-006** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones
- **GDO-FO-022** Acta de comparecencia a examen de documentos
- **GJC-FO-177** Consulta o reclamo verbal de Habeas Data

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	Emisión del Documento	22/07/2014
02	Modificaciones metodológicas, para alinear el proceso con los requerimientos del programa Gobierno en Línea.	21/03/2017
03	Modificación del procedimiento debido a la nueva plataforma de gestión de procesos BPM.Gov	27/03/2019
04	Introducción del procedimiento cuando se recibe una queja o reclamo de Habeas Data	25/10/2019
05	Actualización de procedimiento	12/05/2022

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	CÓDIGO: GJC-PR-002 VERSIÓN: 05
	PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS O FELICITACIONES	COPIA CONTROLADA: SI: x NO:

ANEXO 1
TIPOS DE CORRESPONDENCIA Y PLAZOS DE RESPUESTA

Tipo	Descripción	Dependencia	Plazo (días hábiles)
Generales			
DP	Derechos de Petición de orden general.	Todas	15
DP1	Solicitud desde otra entidad pública.	Todas	10
DP1	Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad.	Todas	10
DP2	Consulta relacionada con las materias a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones.	Todas	30
SQR	Sugerencias, Quejas o Reclamos depositados por los ciudadanos en los buzones.	Todas	15
Acción Tutela	Acción de Tutela	Todas	NRS
Acción Popular	Acción Popular	Todas	NRS
Ejecutivo Singular	Ejecutivo Singular	Todas	NRS
Consulta de Habeas Data	Solicitud de datos personales, tratamiento de datos personales y/o autorización para el tratamiento de datos personales	Secretaría General	10
Reclamo de Habeas Data	Actualización o Corrección de datos personales, Supresión de datos y revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos y/o Advertencia de incumplimiento de la normativa de habeas data	Secretaría General	15