

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 1 de 6

1. INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía atendiendo sus necesidades y requerimientos es uno de los deberes centrales de la Televisión Regional del Oriente Limitada Canal- TRO, por este motivo nos permitimos presentar esta guía como un conjunto de lineamientos para fortalecer la comunicación y la interacción con los ciudadanos, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las áreas de la entidad sobre el manejo de las peticiones.

Siempre se debe dar una respuesta de fondo y definitiva, dentro del término fijado en la ley, según la modalidad de la petición. Ahora bien, cuando la petición no se pueda responder dentro del término fijado, se debe informar al interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual se resolverá. Recordemos que no atender las peticiones o no cumplir los términos constituye una falta disciplinaria y puede generar responsabilidad por daño patrimonial. Por último, se debe tener en cuenta que puede exigirse una respuesta al Derecho de Petición mediante una acción de tutela.

Este documento busca dar pautas que fortalezcan el relacionamiento de los servidores con los ciudadanos, a partir de una cultura de servicio basada en parámetros de transparencia, eficacia e integridad. Se espera, que esta guía contribuya a mejorar la manera de interactuar con los usuarios, beneficiarios o grupos de interés partiendo que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de nuestra gestión en lo público y nos ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad del relacionamiento de las personas con la entidad.

2. OBJETIVO

Establecer una guía de tratamiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentadas por la ciudadanía al Canal- TRO a través de los diferentes canales de atención con el fin de dar una respuesta pertinente y de fondo a los peticionarios desde las diferentes áreas de la entidad, dando cumplimiento a la normatividad vigente de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan, y las disposiciones internas de la Entidad.

3. ALCANCE

La guía de tratamiento está dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas de la Televisión Regional del Oriente Limitada Canal –TRO asignados para dar respuesta a las PQRSD con el fin de dar cumplimientos a los términos de ley.

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 2 de 6

4. RESPONSABLE

- Responsables de la elaboración y modificación del documento: Gestión de comunicaciones y mercadeo
- Los responsables de la debida aplicación de la guía de tratamiento de PQRSD: Líderes de procesos y cualquier otro funcionario encargado de brindar tratamiento a una PQRSD.

5. DEFINICIONES

PQRSD: Medio por el cual el ciudadano interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PETICIONARIO: “Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipologías”.

ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN: Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que, por ley, no tenga el carácter de reservados, en caso en los cuales no procede el derecho de petición.

ACCIÓN DE TUTELA PARA PROTEGER EL DERECHO DE PETICIÓN: Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el derecho constitucional de petición, puede recurrir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho constitucional.

DERECHO DE PETICIÓN: Es un 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 les suministre información sobre situaciones de interés general y /o particular.

PETICIÓN: Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición. Término: **Dentro los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.**

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a las conductas irregulares o actuar de

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 3 de 6

un funcionario y servidores públicos, contratistas, programas, servicios y demás por parte del Canal –TRO. Término: **Dentro los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.**

RECLAMO: Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud. Término: **Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.**

SUGERENCIA: Es aquella petición relacionada con propuestas o recomendación que realiza el usuario / televidente sobre los temas relacionados con programación y demás productos que ofrece para el mejoramiento en la prestación de los servicios del Canal-TRO. Término: **Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad**

DENUNCIA: Es la manifestación de declaración verbal o escrita en la que se coloca a consideración del Canal-TRO cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito con expresión detallada de las circunstancias del tiempo modo y lugar, que consten. Término: **Dentro los quince (15) días hábiles** siguientes a su recepción en la Entidad.

SOLICITUD: Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad. Término: **Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.**

6. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL CANAL-TRO

6.1.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, existe una nueva regulación del derecho fundamental de petición; algunos de los aspectos y novedades más importantes de la normatividad se pueden resumir de la siguiente manera.

1. 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 y su respuesta debe ser completa y de fondo.
2. 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

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 4 de 6

derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

- Las peticiones se recibirán por cualquier medio idóneo, incluso si esta es verbal (caso en el cual, debe procederse a transcribir la firma y hacerla firmar por quien lo está haciendo la manifestación verbal) y no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Sin embargo, cuando la petición se estime que está incompleta o incluso se considera irrespetuosa, deberá dentro de los 10 días siguientes requerir al peticionario para que la complete en máximo un mes, de lo contrario se tendrá como desistida.

- Cuando se reciba derecho de petición que no es de su competencia, deberá remitir dentro de los cinco (05) días siguientes a su recibo a quien corresponda y así se le informará al peticionario.
- Ante la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, el peticionario podrá acudir a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad y constituirán falta para el servidor público, dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

6.1.2. TÉRMINOS DE LAS PETICIONES

Salvo norma especial y so pena de constituir falta disciplinaria, las peticiones deberán resolverse en los siguientes términos:

Clase	Término
Peticiones de interés General y Particular	Dentro los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de Documentos e información	Dentro los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro los diez (10) días siguientes a su recepción

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad a través del área o dependencia competente para dar respuesta y a la que fue direccionada la petición, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 5 de 6

señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7. Paso a paso de respuesta y seguimiento

Desde el área de comunicaciones del Canal TRO y su área de atención al ciudadano PQRSD, se plantea el siguiente paso a paso para que los PQRSD sean tramitados y gestionados de la siguiente manera.

Proceso de respuesta

1. El líder de área al recibir cualquier PQRSD, deberá analizar y procesar la solicitud.
2. El líder deberá estipular cuál de sus colaboradores o si él mismo, será el encargado de gestionar los requerimientos de cada PQRSD para dar una respuesta pertinente y de fondo.
3. Para dar trámite de respuesta, el líder de área encargará de esta actividad a uno de sus colaboradores para enviar un correo electrónico al **petionario** con respuesta que dé solución de fondo en los tiempos establecidos utilizando el formato de respuesta que corresponde al anexo I de la presente guía, este correo deberá ser copiado a quejasyreclamos@canaltro.com.
4. El colaborador/a encargado por líder de área de gestionar los requerimientos de las PQRSD, deberá entregar información al área de comunicaciones sobre el número de PQRSD recibidas sobre el número PQRSD respondidas.
5. El encargado/a de PQRSD llevará el control mes a mes de todas las PQRSD con destinación a las diferentes áreas.

Proceso de seguimiento

1. La encargada/o de PQRSD deberá informar ante comité institucional de gestión y desempeño las solicitudes y respuesta trimestrales de las PQRSD.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Naturaleza del cambio	Fecha
01	Creación del documento	8/05/2023

Elaboró	Aprobó
Gestión de Comunicaciones y mercadeo	Comité de Gestión y Desempeño Institucional

	GUIA DE TRATAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: E-GC-G01
		Versión: 01
		Fecha: 3/05/2023
		Página 6 de 6

Anexo I

Floridablanca, Santander, XX de XXX de 202X (FECHA DE RESPUESTA)

Señor:(a)
XXXXXXXXXX (NOMBRE DEL PETICIONARIO)
Dirección (bien sea la física o el correo electrónico)

REFERENCIA: TRASLADO DERECHO PETICION DE FECHA XX/XX/202X Y RECIBIDO EN ESTA ENTIDAD EL DÍA XX/XX/202X

Respetado(a) señor(a);

En atención al asunto de la referencia y estando dentro del término de ley, se corre traslado a su petición; para lo cual se procede en los siguientes términos:

- ❖ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Considerando lo expuesto, su solicitud ha sido atendida de manera oportuna y concreta.

No obstante, lo anterior y como quiera que, para el CANAL TRO es de suma importancia su opinión, de manera respetuosa lo invitamos a dar clic en el siguiente link que lo(a) re direccionará a la encuesta de satisfacción de PQRSD, con el fin de mejorar nuestra atención.

<https://forms.gle/wUzm8yS3W9X3uND1A>

Atentamente;
Firma de quien otorga la respuesta
Nombre XXXXXXXXXXXXXXXX (quien otorga la respuesta)
Cargo de quien otorga la respuesta

Proyecta: (Nombre y firma de quien así actúe, sino omitir)