



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



## HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRS)

No.	Pregunta	SI	NO
1	¿La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad?		
2	¿La dependencia encargada de recibir las solicitudes de los ciudadanos, informa al jefe de la entidad los servicios con mayor número de quejas y/o reclamos, así como las recomendaciones realizadas por los ciudadanos?		
3	¿La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia del numeral 1, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes?		
4	¿La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia descrita en el numeral 1?		
5	¿La entidad cuenta con un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas? ¿En caso afirmativo, este reglamento esta publicado?		
6	¿La entidad cuenta con un registro de presentación de las peticiones, escritos, recursos y demás solicitudes presentadas por los ciudadanos? ¿En caso afirmativo, este registro esta publicado?		
7	¿La entidad atiende las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo al orden de llegada, ¿es decir respeta el Derecho de turno?		
8	¿La entidad tiene establecido un sistema de turnos?		
9	¿La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas?		
10	¿La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas?		
11	¿En caso de desistimiento tácito o expreso de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación?		
12	¿La entidad cuenta con un Link en su página web de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad?		
13	¿La entidad garantiza atención mínima durante 40 horas a la semana?		
14	¿La entidad cuenta con una carta de trato digno al ciudadano?		
15	La entidad adopta indicadores, ¿elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano?		
16	¿La entidad da prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental, petición de periodistas, ¿las relacionadas con la salud o seguridad personal y aquellas presentadas por los niños, niñas y adolescentes?		
17	¿La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, ¿niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta?		



# El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



18	¿La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario?		
19	¿La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales?		
20	¿La entidad atiende las peticiones verbales?		
21	¿La entidad cuenta con documentos y formularios estandarizados?		
22	¿La entidad expide el acto administrativo en los términos legales cuando la petición de información es rechazada por motivos de reserva?		
23	¿La entidad da trámite a las peticiones anónimas?		