

HERRAMIENTA GESTIÓN PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQRSD)

	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 mínimo durante 40 horas a la semana?		
14	La entidad cuenta con una carta de trato digno al ciudadano?		



DNP Departamento
Nacional
de Planeación

PNSC
PROGRAMA NACIONAL
DE SERVICIO 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 ?
- 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?