

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS.
PQRS**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

1. Presentación

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad que garantiza el debido proceso dentro de los trámites amparados por el Derecho de Petición como herramienta constitucional en su Artículo 23; para los derechos de los asociados, clientes, usuarios, proveedores y empleados del Fondo de Empleados; se ha implementado el presente manual, el cual servirá como instrumento de referencia y consulta en lo procedente a los temas relacionados con el proceso para atender el PQRS; en consonancia con la Ley 1755 de 2015, sancionada el 30 de junio del 2015, **“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo”**, y la ley 1437 de 2011 en la cual se realizaron modificaciones relacionadas allí; y está prevista como un medio de socialización de los aspectos definidos, dada la relevancia de los mismos.

2. ¿Qué es el derecho de petición?

El **derecho de petición** es un derecho fundamental que permite a cualquier persona natural o jurídica presentar solicitudes respetuosas ante autoridades públicas o entidades privadas, para requerir información, solicitar documentos, formular quejas o exigir el reconocimiento de un derecho. Toda entidad está obligada a responder de fondo y oportunamente.

2.2 Aspectos clave del derecho de petición:

- **¿Quién puede usarlo?** Cualquier persona, ya sea natural (nacional o extranjera) o jurídica.
- **¿A quién va dirigido?** A entidades del estado, empresas privadas, instituciones educativas, o incluso personas naturales en casos de subordinación o indefensión.
- **¿Es gratuito?** Sí, su trámite es totalmente gratuito.

2.3 Tipos de solicitudes más comunes

- **Información o copias:** Solicitar expedientes, certificaciones o datos de interés.
- **Conceptos o consultas:** Pedir que aclaren dudas sobre normas o procedimientos.
- **Quejas y reclamos:** Manifestar inconformidades sobre la prestación de un servicio o la conducta de un funcionario.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

2.4 Tiempos de respuesta

La ley establece plazos máximos para dar respuesta a tu solicitud:

- **Peticiones generales:** 15 días hábiles.
- **Solicitudes de documentos o información:** 10 días hábiles.
- **Consultas de conceptos técnicos o jurídicos:** 30 días hábiles.

3. Objetivos

Atender, conocer y resolver oportunamente, las situaciones que se manifiesten a través de diferentes tipos de solicitudes e inquietudes como requerimientos presentados por parte de las partes de interés, asociados, proveedores y empleados; que tengan algún tipo de vinculación con el Fondo de Empleados sobre los procesos y servicios prestados con el fin de convertirlos en una herramienta de mejoramiento continuo como punto de partida para el logro de los objetivos.

4. Clasificación del derecho de petición

- Interés general: Solicitud con el fin de resolver necesidades de tipo informativo.
- Interés particular: Solicitud de una persona natural o jurídica para que le sea resuelta una situación o inquietud que es de interés personal.
- Petición de información y solicitud de documentos: Es el deseo de información sobre las actuaciones de las autoridades y especial sobre la expedición de copias que no tengan carácter reservado o reserva bancaria.
- Requerimiento de consultas: La necesidad de conocimiento del concepto de una autoridad sobre un tema específico de su gestión o competencia.

4.1 Son derechos de petición igualmente

- Las quejas: Inconformidad presentada por la mala conducta de un empleado o de un servicio prestado.
- Denuncias: Informar conductas irregulares, planteando el tiempo, modo y lugar de su ocurrencia, para determinar responsabilidades.
- Reclamos: Manifestación para exigir una solución o respuesta ante un trámite a cargo del Fondo de Empleados.
- Sugerencias: Propuesta de aportes e ideas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

5. Elementos del derecho de petición

Se ha establecido por la honorable Corte Constitucional que la base del derecho de petición comporta tres elementos fundamentales:

- Pronta resolución.
- Respuesta de fondo.
- Notificación de la respuesta al interesado.

6. Requisitos y contenido para interponer un derecho de petición

El primer requisito es el manejo de términos respetuosos empleados por la persona natural o jurídica para exigir sus derechos.

- La designación del área a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y el correo electrónico donde recibirá una respuesta.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

El área comprometida tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y 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. En ningún caso el Fondo de Empleados podrá rechazar la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6.1 Peticiones Incompletas

Se deberá requerir al solicitante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación, que complete o anexe información faltante que sea considerada necesaria para adoptar una decisión de fondo en un término máximo de un mes. Esta solo se hará por una sola vez y su no acatamiento generará un desistimiento tácito o expreso de la petición de acuerdo a la Ley.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

6.2 Respuesta a los derechos de petición

La respuesta al Derecho de Petición no debe ser una actividad generalizada, sino el resultado de un análisis detallado que conduzca a fijar la competencia, el traslado a quien corresponda, el estudio de los antecedentes la calidad de quien hace uso de la acción y la formulación de una resolución, independientemente que sea positiva o negativa, pero que conlleve a una solución efectiva o al esclarecimiento de lo solicitado.

6.3 Término para resolver el derecho de petición

Los plazos podrán prorrogarse excepcionalmente previos a su cumplimiento, por una sola vez y poniendo de presente los motivos y el nuevo termino de respuesta sin exceder el inicialmente fijado en la Ley.

6.3 Funcionario o autoridad sin competencia

Quien reciba la radicación del derecho de petición, deberá examinar de forma inmediata su contenido e informar de su recibo, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción y de conformidad a los términos señalados la debe remitir a quien corresponda y enviar copia de la remisión al interesado. Los términos para decidir o responder se establecerán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

7. Canales de Comunicación

Se establece como canal de comunicaciones la página WEB del Fondo de Empleados contemplado las normas constitucionales, la jurisprudencia y de Ley, lo anterior para dar cumplimiento y garantizar los derechos de los asociados y terceros vinculados al Fondo de Empleados.

Se pone a disposición los siguientes medios de recepción a las solicitudes:

Atención: Puede hacerse efectiva en la sede administrativa del Fondo de Empleados, de lunes a viernes, en el horario de oficina, donde hay atención con personal capacitado para resolver inquietudes institucionales.

Radicación escrita: Los derechos de petición fundamentados en las normas legales, se podrán radicar en la sede administrativa del Fondo de Empleados o enviarse por correo certificado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

Medios electrónicos como el Correo electrónico administracion@femtecbaco.com

Los derechos de petición fundamentados en las normas legales también pueden ser radicados a través de la página Web institucional <https://www.femtecbaco.co/>

8. Derechos de petición verbal

La recepción de peticiones verbales estará centralizada por los medios de contacto telefónicos y presenciales en la sede administrativa del Fondo de Empleados, y se tendrá en cuenta para su manejo.

Se regula por el Decreto 1166 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".

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

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones por parte del Fondo de Empleados.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL PQRS	Versión: 01 C.E. 94 DE 2025
---	---	--

El Fondo de Empleados serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos.