

Abecé

de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gestionar adecuadamente cada petición es una responsabilidad institucional que protege derechos y fortalece la confianza ciudadana. Estos son los aspectos más importantes para actuar con oportunidad, calidad y transparencia.



Atención oportuna:

toda petición debe recibirse, registrarse y tramitarse dentro de los tiempos establecidos por la ley, garantizando respuesta clara, de fondo y dentro del término legal.

A. Buena calificación:

identificar correctamente si se trata de una petición, queja, reclamo o sugerencia es fundamental para dar el trámite adecuado y evitar reprocesos o incumplimientos.



B. Competencia clara:

toda petición debe recibirse, registrarse y tramitarse dentro de los tiempos establecidos por la ley, garantizando respuesta clara, de fondo y dentro del término legal. cada dependencia debe verificar si es competente para responder; en caso contrario, debe trasladar la solicitud oportunamente e informar al ciudadano.

C. Derechos Ciudadanos:

una gestión inadecuada puede derivar en vulneración de derechos fundamentales, acciones de tutela, sanciones disciplinarias o silencio administrativo positivo.



E. Escalamiento responsable:

toda petición debe recibirse, registrarse y tramitarse dentro de los tiempos establecidos por la ley, garantizando respuesta clara, de fondo y dentro del término legal. cada dependencia debe verificar si es competente para responder; en caso contrario, debe trasladar la solicitud oportunamente e informar al ciudadano.

F. Funcionarios comprometidos:

la gestión de peticiones es responsabilidad de todos los servidores y contratistas, quienes deben actuar con integridad, transparencia y enfoque en la garantía de derechos.



G. Gestión documentada:

cada actuación debe quedar debidamente registrada en los sistemas institucionales, asegurando trazabilidad y control del proceso.

Consulta la guía completa y profundiza en los lineamientos, tiempos y responsabilidades.

Haz clic aquí



LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co