



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

El formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP es un servicio desarrollado a partir del Decreto 1166 de 2016, Decreto 2693 de 2012, Ley 1755 de 2015, y reglamentado por la Resolución 3351 de la JEP.

De conformidad con la Constitución Política de Colombia CPC de 1991 en su artículo 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”* (Colombia, 1991)

Con el fin de orientar a las personas es importante definir algunos conceptos que los ayudarán a orientar correctamente su tipo de solicitud:

**Petición:** Todas las personas puede presenta solicitudes verbales o escritas, ante las autoridades públicas o ante los particulares que prestan servicios públicos o ejercen funciones públicas, para obtener respuestas prontas y oportunas respuestas en atención al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**Queja:** Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de un compartamiento o conducta inadecuada y de insatisfacción de un servidor público.

**Reclamo:** Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de insatisfacción frente a la prestación de un servicio, que ha ocasionado y/o perjudicado la prestación del mismo.

**Sugerencia:** Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de recomendación la cual tiene el objeto de realizar mejoras en la prestación de un servicio.

**Denuncia:** Acción y/ manifestación escrita o por medio electrónico donde se declare la irregularidad o ilegalidad de un acto de un hecho delictivo.

**Felicitaciones:** Expresión y manifestación escrita o por medio electrónico de satisfacción por la atención y/o prestacion de un servicio.

## MODALIDAD DE PETICIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta se encuentran regulados por medio de la Ley 1755 de 2015 “ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Colombia, 2015) y la resolución 3351 del 3 de octubre del 2019 de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP (Secretaría Ejecutiva, 2019)

Modalidad de Petición	Término para resolver
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Solicitud de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
Consultas bases de datos	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Denuncia por actos de corrupción internos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Falta de competencia	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Petición incompleta	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción

Tabla 1.Modalidad de petición y términos de respuesta.

Es importante señalar que las peticiones incompletas se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, de tal manera que partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. (Colombia, 2015).

## REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

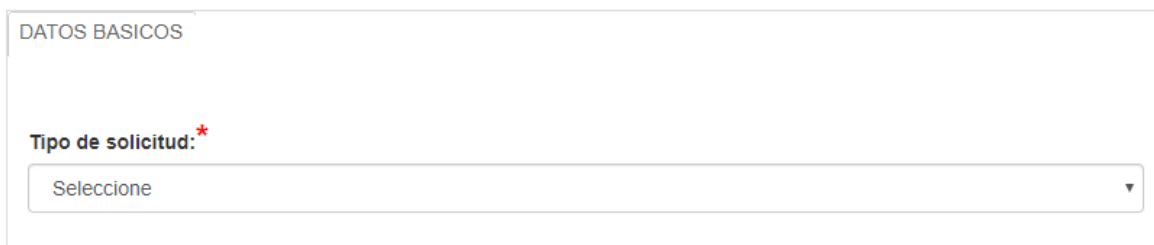
Si su petición corresponde a reproducción de documentos, los costos correran por cuenta del interesado, que serán una vez informados para que realice el proceso de consignación y envío del soporte correspondiente.

## GUIA PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO PQRSDF

(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)

La Jurisdicción Especial para la Paz lo invita a hacer uso de su derecho de participación ciudadana, (Leyes 190 de 1995, 489 de 1998 y 1755 de 2015) reportando cualquier PQRSDF (petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncias o felicitación) relacionada con la función y los servicios que presta la Entidad. Para tal efecto, le solicitamos diligenciar el presente formato

### Radicación de Trámites SOLICITUDES PQRSDF



DATOS BASICOS

**Tipo de solicitud:\***

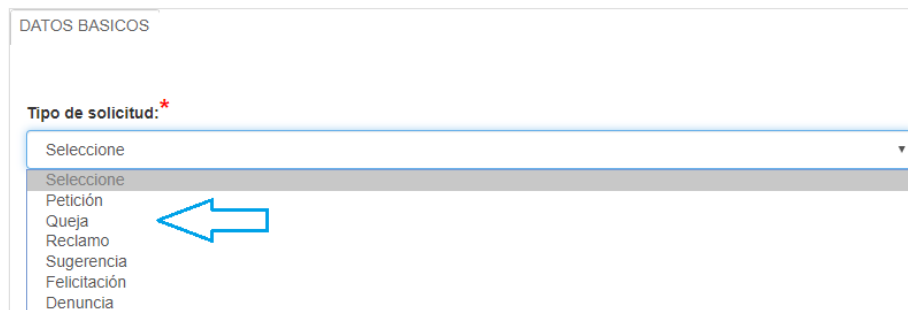
Seleccione

Frente al formulario de PQRSDF los diferentes campos marcados con el .\* son de diligenciamiento obligatorio

#### 1. Tipo de solicitud

Una vez a realizada la entrada para la radicación de la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación por favor seleccione el tipo de solicitud de acuerdo con la siguiente lista desplegable:

### Radicación de Trámites SOLICITUDES PQRSDF



DATOS BASICOS

**Tipo de solicitud:\***

Seleccione

Selección

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

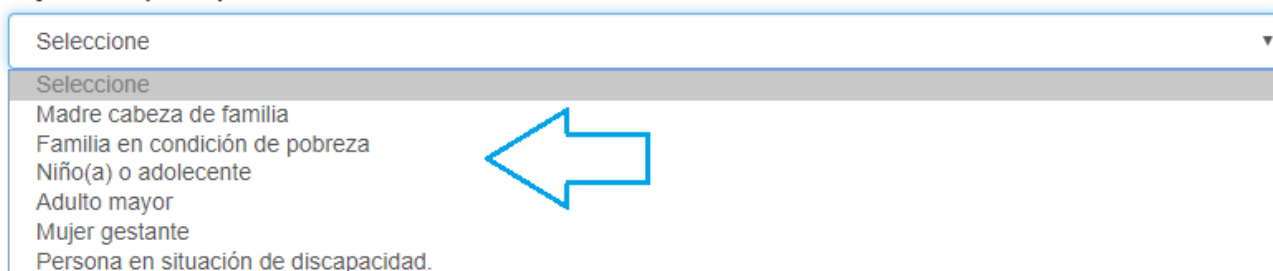
Felicitación

Denuncia

#### 2. Sujeto de especial protección

Seleccione de la lista desplegable según corresponda:

### Sujeto de especial protección:



Seleccione

Selección

Madre cabeza de familia

Familia en condición de pobreza

Niño(a) o adolescente

Adulto mayor

Mujer gestante

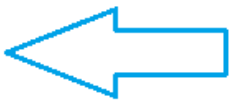
Persona en situación de discapacidad.

### 3. Grupo de interes

Seleccione de la lista desplegable según corresponda:

**Grupo de interes:**

Seleccione	▼
Seleccione	
Ninguno	
Apoderados de persona jurídica	
Apoderados de persona natural	
Entidades territoriales	
Organizaciones no gubernamentales	
Persona natural sin apoderado	
Sector privado	
Rama legislativa	
Rama judicial	
Órganos de control	
Academia	
Otro	



### 4. Tipo de persona

Seleccione de la lista desplegable según corresponda:

**Tipo Persona:\***

Seleccione	▼
Seleccione	
Persona Natural	
Persona Jurídica	
Anonimo	

### 5. Tipo de documento

Si en la selección anterior, es decir **4. Tipo de persona** usted selecciono persona natural ó jurídica seleccione a continuación su tipo de documento de la lista desplegable según corresponda:

**Tipo Documento:\***

Seleccione	▼
Seleccione	
Cédula Ciudadanía	
Cédula Extranjería	
Numero de Identificación Tributaria - NIT	
Tarjeta Identidad	
Registro Civil de Nacimiento	
Numero de Pasaporte	

### 6. Número de identificación

Digite el número de su identificación tal cual como registra en el tipo de documento:

**No. de identificación:\***

No. de identificación
-----------------------



## 7. Primer y Segundo nombre y apellido

**Primer Nombre:**\*

**Segundo Nombre:**

**Primer Apellido:**\*

**Segundo Apellido:**

Siempre y cuando su selección en el punto 4. **Tipo de persona** corresponda a persona natural diligencie los campos de primer y segundo nombre y primer y segundo apellido resaltando que el primer campo de nombre y apellido es de obligatorio diligenciamiento.

## 8. Medio de respuesta

**Medio de respuesta:**\*

- Correo certificado
- Correo electrónico
- Telefono (fijo o celular)



Seleccione el medio de respuesta como canal de comunicación, por el cual usted desea que su solicitud sea enviada por parte de la entidad.

## 9. Campos opcionales de selección

Frente a los siguientes campos son opcionales, es decir si es de su interes seleccionarlos de lo contrario no:

**Sexo:**

**Genero:**

**Orientación:**

**Grupo Étnico:**

**Etario:**

**Situación de Discapacidad:**

**¿Usted cumple con alguna de estas condiciones?:**

**Territorio:**

## 10. Contenido de la solicitud

En este campo diligencie y exprese el contenido de su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación según corresponda, este campo tiene un restricción de hasta 1.000 caracteres:


**Contenido de la solicitud \*:**

Restan -- Caracteres

Nota: Por favor ingresar las letras sin espacios y diferenciando entre mayúsculas y minúsculas



## 11. Código de seguridad

En el siguiente campo que indica ingrese código, diligencie las diferentes letras y números de conformidad con el código de seguridad que el sistema le esta mostrando, tenga en cuenta digitar exactamente lo que observa, es decir respetando si es una letra en mayúscula o miniscula, en caso de no tener éxito en el proceso de validación, genere un nuevo código de seguridad dando un click en el siguiente icono  y siga los pasos ya descritos.



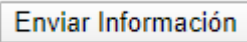
Ingrese el código de seguridad de la imagen:

Ingrese código

**ATENCIÓN:** Cuando haga clic en el botón ENVIAR DATOS, aparecerá una página en la que usted podrá ampliar su solicitud y anexar documentos.

Enviar datos

## 12. Radicación exitosa y anexo de documentos

En esta parte del formulario, le va a presentar el número de radicado generado y la posibilidad de anexar documentos adicionales para gestionar su trámite, finalmente recuerde dar click en el botón  ubicado en la parte final del formulario.



Su radicación ha sido exitosa.

Su número de radicado es ~~XXXXXXXX~~ Tipo Recibido.  
Por favor anote y guarde este número para posteriores consultas sobre el estado de su trámite o requerimiento.

Comentarios:

Máximo 500 caracteres.

A continuación puede anexar los documentos requeridos para el trámite o los que desee para complementar su solicitud, haciendo click en el botón Examinar.

- Anexo 1:  Ningún archivo seleccionado
- Anexo 2:  Ningún archivo seleccionado
- Anexo 3:  Ningún archivo seleccionado
- Anexo 4:  Ningún archivo seleccionado
- Anexo 5:  Ningún archivo seleccionado

