



**Hacienda**

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS-PQRS**

**Versión 1**

Mayo 31 de 2026

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	PRODUCTOS ESPERADOS.....	5
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
6.	MARCO NORMATIVO.....	8
7.	MARCO DE REFERENCIA.....	9
8.	TÉRMINOS, MODALIDADES Y TRÁMITE DE PQRSD.....	11
8.1.	<b>Modalidades y términos para su resolución.....</b>	<b>11</b>
8.2.	<b>Silencio administrativo.....</b>	<b>14</b>
8.3	<b>Responsabilidades del Sistema de Información Electrónica y Digital- SIED.....</b>	<b>15</b>
8.4	<b>Ruta de Atención de las PQRSD.....</b>	<b>17</b>
8.4.1	<b>Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD.....</b>	<b>19</b>
8.4.2	<b>Catálogo de direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD.....</b>	<b>22</b>
8.4.3	<b>Distribución y asignación de PQRSD en el SIED.....</b>	<b>28</b>
8.4.4	<b>Gestión y trámite de las PQRSD.....</b>	<b>29</b>
8.4.5	<b>Notificación de la respuesta.....</b>	<b>30</b>
8.4.6	<b>Procedimiento de actividades por los diferentes canales de atención.....</b>	<b>31</b>
8.5	<b>Responsabilidades de las dependencias frente a la gestión de PQRSD.....</b>	<b>38</b>
8.5.1	<b>Responsabilidades de la Oficina Asesora de Jurídica. ....</b>	<b>38</b>
8.5.2	<b>Responsabilidades de la Subdirección Jurídica – Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera - Grupo de Acciones de Tutela</b>	<b>39</b>
8.5.3	<b>Responsabilidades de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano – Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano.....</b>	<b>40</b>

<b>8.5.4</b>	<b>Responsabilidades de funcionarios, contratistas y colaboradores del Ministerio de Hacienda y Crédito Público</b>	41
9	SEGUIMIENTO Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PQRSD VENCIDAS O ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA.	42
9.1	<b>Contenido mínimo del reporte</b>	43
9.2	<b>Soportes</b>	43
10	HISTORIAL DE CAMBIOS	44
11	APROBACIÓN	44

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP presenta el Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, como instrumento orientador para la recepción, radicación, distribución, gestión, respuesta, seguimiento y cierre de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, las entidades públicas, los organismos de control, las autoridades judiciales y demás interesados.

Este manual tiene como propósito fortalecer la atención oportuna, clara, completa, de fondo y congruente de las PQRSD, así como garantizar la trazabilidad de las actuaciones administrativas adelantadas por las dependencias del Ministerio. Para ello, se establecen lineamientos operativos, roles funcionales, responsabilidades institucionales y controles asociados al uso del Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED, como herramienta oficial para la gestión documental y el trámite de comunicaciones oficiales.

La adecuada gestión de las PQRSD contribuye al cumplimiento de los principios de eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, transparencia y responsabilidad administrativa, en concordancia con la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, Ley 2080 de 2021 Modifica el artículo 5° de la Ley 1437, Ley 1474 de 2011 — Estatuto Anticorrupción El artículo 76, el Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación y demás disposiciones aplicables.

En consecuencia, todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores del MHCP que intervengan en cualquiera de las etapas del trámite de PQRSD deberán atender las disposiciones contenidas en este manual, así como realizar el seguimiento permanente de las solicitudes asignadas, con el fin de asegurar el cumplimiento de los términos legales y la calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

## **2. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos institucionales para la recepción, radicación, distribución, asignación, gestión, respuesta, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que sean presentadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, garantizando su trámite oportuno, la trazabilidad documental, la seguridad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente.

### **3. ALCANCE**

La aplicación de este Manual está dirigida a todos los funcionarios, contratistas y colaboradores del Ministerio de Hacienda y Crédito Público - MHCP que intervengan en la recepción, radicación, atención, traslado, asignación, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que se presenten ante la Entidad.

De esta manera, se establece un marco de actuación que involucra a las dependencias del Ministerio, promoviendo la gestión integral, oportuna y transparente de las solicitudes ciudadanas, desde el momento en que son recibidas hasta la emisión de la respuesta, notificación y cierre del trámite correspondiente.

Así mismo, el presente Manual orienta el manejo general de la documentación que ingresa al Ministerio por los diferentes canales oficiales, con el fin de asegurar su adecuada recepción, registro, radicación, distribución, trazabilidad y gestión en el Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED, conforme a los procedimientos institucionales y la normativa vigente aplicable.

### **4. PRODUCTOS ESPERADOS**

- PQRSD recibidas, radicadas, distribuidas y gestionadas conforme a los lineamientos institucionales y normativos aplicables.
- Respuestas emitidas dentro de los términos legales, con criterios de oportunidad, claridad, suficiencia, congruencia y trazabilidad.
- Bandejas de SIED revisadas y gestionadas diariamente por las dependencias responsables.
- Matrices, reportes o mecanismos de seguimiento actualizados frente a PQRSD pendientes de respuesta, plazo de respuesta próximo a vencer o plazo de respuesta vencido por cada dependencia del Ministerio.
- Roles y responsabilidades claramente definidos para los usuarios que intervienen en el trámite de PQRSD.
- Evidencia documental de la gestión, envío, notificación, devolución, reasignación o cierre de cada solicitud.
- Mayor control institucional sobre la atención ciudadana y la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se describen las definiciones de los principales términos y conceptos asociados a las temáticas que se abordan en este manual para la gestión de los derechos de petición.

- **CETIL:** Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados de la Oficina de Bonos Pensionales (OBP) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **Derecho de Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo expresamente.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas.

- **Desistimiento Expreso:** La acción del peticionario de retirar su solicitud en cualquier momento. La autoridad puede continuar la actuación si considera que existe interés público.
- **Desistimiento tácito:** Consiste en el desistimiento del peticionario, presumido por la ley, cuando éste no atiende un requerimiento realizado por la entidad, cuando ésta constate que la petición es incompleta o que el peticionario debe primero realizar una gestión a su cargo para poder tomar una determinación de fondo y resolver la petición. Da lugar al archivo de la petición.
- **Interés General:** Se refiere a la legitimación de la ciudadanía para ejercer el derecho fundamental de petición cuando se requiere la intervención de la entidad para la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad en general, un colectivo o comunidad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, la defensa de los derechos de un grupo, entre otros. Se especifica en si las consecuencias que se busca obtener de la administración va dirigida a un grupo indeterminado de personas.
- **Interés Particular:** Se refiere a la legitimación del peticionario para ejercer el derecho fundamental de petición cuando la consecuencia que se busca obtener de la administración refiere a asuntos que conciernen exclusivamente al solicitante o a un grupo determinado de personas.

- **Página web:** es un acceso electrónico dispuesto por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través del cual el ciudadano puede consultar la información de carácter público que sea de su interés.
- **Peticionario:** La persona natural o jurídica, que en interés general o particular, ejerce el derecho de petición, ya sea a nombre propio o mediante representante o apoderado.
- **Petición verbal:** Solicitud presentada de forma oral. La entidad debe dejar constancia de la misma (no necesariamente esta constancia debe ser escrita, sino que podrá acudir al uso de otras herramientas que garanticen la integridad de la petición, como audio o video) y, si requiere requisitos adicionales para su resolución de fondo, debe informarlo al ciudadano en el momento.
- **PQRSD:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia.
  - **Peticiones:** Cualquier solicitud presentada ante el Ministerio por personas naturales o jurídicas.
  - **Quejas:** Manifestaciones de insatisfacción con la conducta o actuar de servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas en el Ministerio.
  - **Reclamos:** Manifestaciones encaminadas a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
  - **Sugerencias:** Propuestas o ideas para mejorar un servicio, proceso o procedimiento del Ministerio
  - **Denuncias:** Manifestaciones de protesta, censura, descontento, reproche o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera contentiva de corrupción, irregularidad, y su puesta en conocimiento.
- **Pronta Resolución:** Implica que la respuesta debe ser emitida dentro de los plazos establecidos por la ley.
- **Recepción y Radicación:** Proceso formal mediante el cual una autoridad registra la entrada de una PQRSD, asignándole un número y una fecha/hora exacta, lo cual es crucial para el conteo de los términos legales de respuesta.

- **Requerimiento:** Es una solicitud realizada por la entidad hacia el solicitante o peticionario, dirigida a obtener información, documentos, o provocar el cumplimiento de una carga en cabeza del peticionario, en aras de resolver de fondo la petición.
- **Sede electrónica:** Formulario para radicación autónoma del ciudadano de PQRSD a través de la página web.
- **SIED:** Sistema de Información Electrónica y Digital.
- **Términos (Plazos):** Periodos de tiempo definidos por la ley para que las autoridades resuelvan las peticiones.

## 6. MARCO NORMATIVO

La gestión de PQRSD en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público se desarrolla en concordancia, entre otras, con las siguientes disposiciones:

- Ley 5 de 1992, "Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"
- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 527 de 1999, sobre mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1581 de 2012, Ley 1581 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015, Ley Estatutaria por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 2080 de 2021, por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

- Acuerdo 001 de 2024 del Archivo General de la Nación, por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística.

Normas internas, procedimientos, instructivos, circulares y lineamientos del Ministerio relacionados con atención al ciudadano, gestión documental, seguridad de la información, uso del gestor documental (SIED) y firma de comunicaciones oficiales. La interpretación y aplicación del marco normativo relacionado, deberá realizarse siempre conforme a la jurisprudencia constitucional relativa a los derechos fundamentales de petición y de acceso a la información pública.

## **7. MARCO DE REFERENCIA**

El presente manual toma como referencia los documentos institucionales expedidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público relacionados con la atención, radicación, gestión, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, así como con la administración de comunicaciones oficiales y la atención de requerimientos provenientes de autoridades, congresistas y organismos de control.

La **Resolución 2431 de 2021**, "Por la cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público", constituye un referente institucional para la gestión documental de las comunicaciones oficiales. Esta resolución define aspectos relacionados con la recepción, radicación, asignación, distribución, gestión, firma, envío y cierre de las comunicaciones oficiales, así como la obligatoriedad del uso del SIED como sistema oficial para su radicación y distribución. En consecuencia, sus disposiciones sirven de base para articular el trámite documental de las PQRSD con las reglas internas de administración de comunicaciones oficiales del Ministerio.

Por su parte, el **Procedimiento de Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales (2023)** establece las directrices para el manejo y control de las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por el Ministerio, incluyendo su recepción, radicación, registro, distribución y trámite a través del SIED. Este procedimiento define condiciones operativas aplicables a las PQRSD, tales como el uso obligatorio del sistema, la radicación por los canales oficiales,

la asignación a las dependencias competentes, la responsabilidad de las dependencias receptoras y la trazabilidad de las comunicaciones oficiales.

Así mismo, la **Circular Interna 021 de 2024** constituye referente para la atención de requerimientos de organismos de control, auditorías, planes de mejoramiento y reportes de información. En ella se establece que los requerimientos deben surtir el procedimiento de recepción, registro, radicación y distribución, y que, según la naturaleza del asunto, la Subdirección Jurídica - Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera o la Dirección Administrativa actuarán como instancias de análisis, traslado, consolidación, seguimiento o coordinación institucional. También precisa que las respuestas deben atender criterios de oportunidad, integridad y pertinencia.

De igual manera, la **Circular Interna 020 de 2025** fija lineamientos para la atención oportuna de las PQRSD, reiterando la importancia de garantizar respuestas oportunas, claras, eficaces y coherentes con lo solicitado. Esta circular desarrolla las modalidades de petición y sus términos, define los canales de atención del Ministerio, precisa políticas de operación frente al registro de las PQRSD en el SIED, asigna responsabilidad a las dependencias sobre el seguimiento y cumplimiento de términos, e incorpora estrategias de alertamiento y control para prevenir vencimientos.

Finalmente, el **Protocolo de Atención al Ciudadano (2025)** define los parámetros que deben observarse en los diferentes canales de servicio del Ministerio, bajo criterios de calidez, conocimiento, orientación, lenguaje claro y optimización de los recursos, orientados a incrementar la satisfacción ciudadana y atender adecuadamente sus requerimientos. Este documento desarrolla las pautas para la atención presencial, telefónica, por correo electrónico, web, chat, atención especializada e inclusiva, así como los derechos y deberes de los ciudadanos y de la Entidad.

Si bien para la construcción de este insumo se analizaron temáticas contenidas dentro del instructivo "**Atención a Derechos de Petición (2019)**", se aclara que el presente manual remplazará de manera integral el citado instructivo.

En concordancia con estos documentos, el presente manual recoge, estructura y consolida los lineamientos institucionales existentes frente a la gestión integral de las PQRSD en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, articulando la recepción, radicación, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las solicitudes, así como los canales de atención, el uso del SIED, la distribución por competencia, los roles funcionales, las responsabilidades de las dependencias y

la trazabilidad documental de las actuaciones, con el fin de contar con una herramienta unificada que facilite la atención ciudadana, fortalezca el control del proceso y promueva respuestas oportunas, completas y de fondo.

## **8. TÉRMINOS, MODALIDADES Y TRÁMITE DE PQRSD**

Desarrolla los aspectos generales que deben tenerse en cuenta para la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, desde su clasificación y determinación del término legal aplicable, hasta su radicación, asignación, trámite, respuesta, notificación y cierre en el Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED. Así mismo, establece las pautas para garantizar la trazabilidad de las actuaciones, el control de los tiempos de respuesta y la atención oportuna, clara, completa y de fondo de las solicitudes presentadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### **8.1. Modalidades y términos para su resolución**

En el marco normativo colombiano, el derecho de petición se reconoce como una garantía fundamental de aplicación inmediata, esencial para la participación ciudadana y la interacción con la administración pública. Según la Corte Constitucional, este derecho cumple una doble función: primero, facilitar que los ciudadanos puedan presentar de forma respetuosa sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) ante las entidades públicas; y segundo, exige que dichas entidades respondan de manera oportuna, clara, eficaz y en coherencia con lo solicitado.

Además, el derecho de petición, ejercido a través de las PQRSD, se configura como un mecanismo clave para activar la actuación administrativa, lo que garantiza no solo el cumplimiento de los deberes legales y constitucionales del Estado, sino también el respeto y protección de otros derechos fundamentales. Las PQRSD permiten a la ciudadanía hacer seguimiento a la gestión pública, proponer mejoras, denunciar irregularidades y exigir respuestas, consolidando así la transparencia y la responsabilidad institucional.<sup>1</sup>

A continuación, se detallan las modalidades del ejercicio del derecho de petición y el tiempo establecido para su respectiva respuesta:

---

<sup>1</sup> Congreso de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

Modalidad	Objeto	Término	Norma
Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral, 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.
Petición de interés general y/o particular	<p><b>Petición de interés general:</b> Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.</p> <p><b>Petición de interés particular:</b> cuando se solicita que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo concierne al peticionario.</p>	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Consulta	Son peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. / Ley 190 de 1995, artículo 55.
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. / Ley 190

Modalidad	Objeto	Término	Norma
	servicio o a la falta de atención de una solicitud.		de 1995, artículo 55.
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. / Ley 1474 de 2011.
Denuncia por actos de corrupción interna	Pone en conocimiento una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Es pertinente señalar que, frente a las peticiones presentadas por las autoridades, estas deben ser atendidas dentro de los plazos señalados de manera especial en la Ley 1755 de 2015 o la norma que le sea aplicable dependiendo del tipo de autoridad de que se trate, como se indica a continuación:

Modalidad	Objeto	Término	Norma
Solicitud de informes por los congresistas	Los Senadores y Representantes a la Cámara (conjuntamente denominados Congresistas) pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control político que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 / Ley 5 de 1992, artículo 258.
Petición entre autoridades	Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad.  Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

Modalidad	Objeto	Término	Norma
	previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.		
Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Dichas entidades son:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Contraloría General de la República.</li> <li>- La Contraloría Distrital.</li> <li>- La Procuraduría General de la Nación.</li> <li>- La Personería de Bogotá.</li> <li>- La Veeduría Distrital.</li> <li>- Las Superintendencias entre otras.</li> </ul>	Dentro de un término no mayor a los 10 días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	Ley 1437 de 2011
Solicitud de Juzgados, Tribunales, Corte y Consejo de Estado	Solicitudes que realizan los diferentes jueces con destino a las actuaciones judiciales.	El que fije en el respectivo auto u oficio	Ley 1437 de 2011

## 8.2. Silencio administrativo

La no resolución de las PQRSD dentro de los términos establecidos por la Ley, dará lugar a la vulneración del derecho fundamental de petición, y las respectivas consecuencias sancionatorias previstas por la normatividad y que se explican en este Manual.

Ahora bien, frente al peticionario, transcurridos tres meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado la decisión que la resuelva, se configurará el fenómeno del silencio administrativo, el cual por regla general es negativo.

Lo anterior, implica que transcurrido dicho plazo, la ley presume que la administración, con su silencio, ha negado la solicitud, y facultará al peticionario a acudir a los mecanismos jurisdiccionales para demandar esa decisión negativa presunta.

En algunos casos específicamente establecidos por normas especiales, el silencio de la administración presumirá que la solicitud fue resuelta favorablemente al peticionario, es decir, que fue aceptada.

Para efectos del Manual, es de vital importancia conocer que, en virtud del artículo 25 de la Ley 57 de 1985, las peticiones de consulta o copias de documentos oficiales deben resolverse en el término de 10 días hábiles, y que si no se resuelve en dicho término, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, con la consecuencia de que el funcionario renuente a resolver la solicitud, será sancionado con la pérdida del empleo.

Así mismo, existen otras normas específicas relativas al silencio administrativo positivo, que deberán tenerse en cuenta para la resolución de las peticiones.

### **8.3 Responsabilidades del Sistema de Información Electrónica y Digital-SIED**

El Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED) cuenta actualmente con roles definidos para apoyar los procesos de recepción, radicación, gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que ingresan a la entidad.

<b>Rol SIED</b>	<b>Responsabilidad principal</b>	<b>Aplicación dentro del proceso de PQRSD</b>
<b>Administrador de plataforma</b>	Gestiona la administración general de la plataforma, incluyendo la configuración de usuarios, grupos organizativos, roles y permisos.	Garantiza que los funcionarios y colaboradores dispongan de los accesos necesarios para gestionar las PQRSD según su dependencia y nivel de responsabilidad.
<b>Responsable o gestor de correspondencia</b>	Recibe en su bandeja las comunicaciones asignadas, valida la competencia, distribuye internamente y realiza seguimiento al trámite. Además, delega tareas a otros usuarios dentro de un procedimiento.	Actúa como responsable operativo de revisar las PQRSD asignadas a la dependencia, asignarlas al funcionario competente y verificar su gestión oportuna.

Rol SIED	Responsabilidad principal	Aplicación dentro del proceso de PQRSD
<b>Delegar tareas</b>	Autoriza a usuarios específicos para delegar tareas asociadas a un expediente.	Permite delegar tareas a otros usuarios del sistema, siempre que estos cuenten con acceso al listado de expedientes del procedimiento correspondiente.
<b>Editar pestaña general</b>	Permite modificar los campos generales del expediente cuando la tarea está asociada al usuario. Este rol se habilita a los gestores de correspondencia.	Facilita la actualización de la información básica de la PQRSD o del expediente, según corresponda.
<b>Editar pestaña interesados</b>	Permite gestionar los interesados del expediente a los usuarios que cuenten con este rol y tengan acceso al listado de expedientes mediante un rol general del procedimiento.	Resulta útil para actualizar los datos del peticionario, representante, apoderado o terceros relacionados con la PQRSD.
<b>Eliminación de anexos</b>	Autoriza la eliminación de documentos anexos subidos por los usuarios.	Permite eliminar documentos anexos únicamente a los usuarios que tengan asignado este rol y cuenten con los permisos correspondientes.
<b>Editar niveles de confidencialidad</b>	Autoriza la modificación del campo "Nivel de confidencialidad" en la pestaña General.	Permite modificar este campo solo a los usuarios que tengan asignado este rol, la tarea actual esté asociada a ellos y, además, cuenten con el rol "Editar pestaña general".
<b>Reabrir expedientes</b>	Autoriza la reapertura de expedientes finalizados o archivados.	Permite a los usuarios con este rol reabrir un expediente que haya sido finalizado o archivado, habilitando el botón correspondiente.
<b>Revisor</b>	Revisa y otorga visto bueno a los documentos proyectados antes de su firma.	Participa en el control previo de calidad, coherencia, competencia y suficiencia de las respuestas a PQRSD.
<b>Firmante</b>	Firma documentos oficiales mediante los mecanismos electrónicos o digitales habilitados.	Corresponde a los servidores autorizados para suscribir respuestas oficiales a PQRSD, conforme a sus competencias.

<b>Rol SIED</b>	<b>Responsabilidad principal</b>	<b>Aplicación dentro del proceso de PQRSD</b>
<b>Lector registro de entrada</b>	Permite buscar y visualizar los registros de entrada en el libro general.	Facilita la consulta de las PQRSD radicadas como comunicaciones de entrada.
<b>Lector registro de salida</b>	Permite buscar y visualizar los registros de salida en el libro general.	Facilita la consulta de las respuestas oficiales emitidas frente a las PQRSD.
<b>Lector registro de informes</b>	Permite generar informes sobre los registros creados en el sistema.	Apoya el seguimiento, control y generación de reportes de PQRSD pendientes, vencidas, tramitadas o finalizadas.
<b>Administrador de notificaciones</b>	Administra las funcionalidades relacionadas con las notificaciones y comunicaciones enviadas por la entidad.	Permite gestionar la configuración y el control de las notificaciones asociadas a respuestas o actuaciones dentro del trámite de PQRSD.

#### **8.4 Ruta de Atención de las PQRSD**

La ruta de atención de las PQRSD describe las etapas que deben surtirse desde el momento en que el ciudadano presenta su solicitud a través de los canales oficiales dispuestos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hasta la emisión y comunicación de la respuesta correspondiente.

Esta ruta permite orientar la gestión institucional de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, garantizando la recepción, validación inicial de competencia, radicación, clasificación, asignación, trámite, revisión, firma y envío de la respuesta, conforme a los términos legales aplicables y a los lineamientos establecidos en el presente manual.

## Ruta de Atención de las PQRSD



Imagen 1. Infografía de las fases de la ruta de atención de PQRSD.

#### **8.4.1 Recepción y radicación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD**

Conforme al Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024, "*Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones*", el Ministerio de Hacienda y Crédito Público tiene la responsabilidad de asegurar el trámite y la gestión de todas las comunicaciones oficiales que ingresan y salen de la entidad, a partir de la recepción, radicación, asignación, distribución, seguimiento y respuesta de las PQRSD que se presentan por los diferentes canales de atención.

En ese sentido, las comunicaciones oficiales serán radicadas y gestionadas a través del Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED. Los radicados asignados serán responsabilidad de la dependencia receptora y deberán tramitarse, reasignarse o devolverse, según corresponda, a través del gestor documental designado por cada dependencia.

Las dependencias deberán controlar los términos de respuesta mediante seguimiento permanente, con el fin de evitar vencimientos. El incumplimiento de los términos legales podrá ser puesto en conocimiento de las instancias competentes, para que, en el marco de sus funciones, adelanten las actuaciones a que haya lugar.

Para garantizar la adecuada gestión de las PQRSD recibidas por los canales oficiales dispuestos por la Entidad, se deberán observar los siguientes lineamientos:

- Toda PQRSD deberá ser radicada, clasificada, asignada y gestionada conforme a los procedimientos institucionales.
- El número de radicación deberá ser único, consecutivo e irrepetible, y permitirá identificar la fecha y hora de recepción o envío.
- No se deberán reservar números de radicación ni generar radicados duplicados para una misma comunicación.
- En caso de error en la radicación, se deberá dejar constancia de la justificación y aplicar el procedimiento interno que corresponda.
- Las comunicaciones que ingresen a correos institucionales de servidores públicos o contratistas y que requieran respuesta oficial deberán remitirse al buzón autorizado para radicación.

- Todas las bandejas SIED asignadas a dependencias o usuarios deberán ser revisadas diariamente.
- Ninguna PQRSD deberá permanecer sin trámite, sin devolución, sin reasignación o sin gestión en la bandeja de un usuario o dependencia.
- Las dependencias deberán controlar los términos de respuesta y adoptar acciones preventivas frente a solicitudes próximas a vencer.
- La respuesta deberá ser clara, precisa, congruente, de fondo y emitida por la dependencia competente.

#### • **CANALES DE ATENCIÓN**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, artículo 2.2.37.1.11.1, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público dispone de canales oficiales para la atención de la ciudadanía y la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD). Las solicitudes recibidas por estos canales deberán ser gestionadas de acuerdo con los lineamientos establecidos en el presente manual.

Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

##### ○ **Canal de atención presencial**

El Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano brinda atención personalizada y directa a la ciudadanía. Este punto de atención se encuentra ubicado en la Carrera 7 No. 6B – 80, en la Sede de Casas de Santa Bárbara, Centro de Bogotá. Allí, los ciudadanos pueden realizar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de manera presencial.

Horario de atención: El Centro opera de lunes a viernes en jornada continua, desde las 8:30 a.m. hasta las 4:30 p.m.

##### ○ **Canal de atención telefónica**

La entidad cuenta con líneas telefónicas para orientar a la ciudadanía y recibir solicitudes verbales tales como Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD).

- Línea Telefónica Bogotá: (57) 601-6021270

- Línea telefónica a nivel nacional: 018000910071
- Horario de atención: lunes a viernes, jornada continua, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

○ **Correo electrónico**

Para interponer de manera virtual Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, la ciudadanía podrá escribir al correo electrónico del Centro de Atención y Relación con el Ciudadano: relacionciudadano@minhacienda.gov.co los correos electrónicos radicados por fuera del horario habitual de atención serán tramitados el siguiente día hábil.

Cuando las dependencias o servidores públicos del Ministerio reciban documentos o solicitudes a través del correo electrónico institucional y estos requieran ser radicados, únicamente deberán ser enviados al buzón radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co para su respectivo trámite en el Sistema de Información asignado para tal fin. Los correos electrónicos radicados por fuera del horario habitual de atención serán tramitados el siguiente día hábil.

Horario de atención: lunes a viernes, jornada continua, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

○ **Chat**

A través del portal web de la entidad, en la sección "Atención y Servicio a la Ciudadanía" opción "canales de Atención - Chat", los ciudadanos pueden interponer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD.

Horario de atención: lunes a viernes, jornada continua, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

○ **Sede electrónica**

A través del portal web de la entidad, en la sección "Atención y Servicio a la Ciudadanía" opción "Portal Sede Electrónica" los ciudadanos pueden interponer de forma autónoma las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD, las solicitudes radicadas por fuera del horario habitual de atención serán tramitadas el siguiente día hábil.

Horario de atención: lunes a viernes, jornada continua, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

### 8.4.2 Catálogo de direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias – PQRSD

El catálogo de direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye un paso fundamental para garantizar su adecuada gestión dentro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. A su vez permite identificar la tipología de cada solicitud, definir su competencia y asegurar su correcta asignación a la dependencia responsable, de acuerdo con la naturaleza del asunto y las funciones institucionales.

Categoría	Palabras Claves	Área	Dependencia	Grupo
<b>Petición</b>	Admisión de Tutelas, Fallos, Impugnaciones, Desacatos, Vinculaciones (Provenientes de Juzgados)	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Acciones de Tutela
	Admisión de Tutelas, Fallos, Impugnaciones, Desacatos, Vinculaciones (Provenientes de Juzgados) en donde vinculan a la OBP	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Cumplimientos de Fallos o Estado de la sentencia (Personas Naturales)	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Acciones de Tutela
	Emisión y Reconocimiento de Bonos Pensionales, Expedición Certificados CETIL, Creación Usuarios Plataforma CETIL, Información Referente a Pagos de Bonos.	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Temas de no competencia del MHCP (Ajustes prestacionales Fuerzas Armadas, Presupuesto Entidades para cumplimiento de fallos judiciales).	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Expedición y/o Corrección de CETIL de personal vinculado al MCHP y de entidades como Banco Cafetero, DIAN (antes de 1990), Historia laboral de Exfuncionarios.	Dirección Administrativa	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Grupo de Historias Laborales
	Desembolsos para pago de nómina de pensionados de entidades territoriales, información referente a pasivos prestacionales, retiro de recursos o	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	Subdirección de Pensiones	Grupo de Gestión del FONPET

<b>Categoría</b>	<b>Palabras Claves</b>	<b>Área</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Grupo</b>
	desahorro, indemnizaciones sustitutivas.			
	Temas referentes a categorización, Acuerdos de Reestructuración de Pasivos, saneamiento fiscal de Municipios, traslados por competencia.	Dirección General de Apoyo Fiscal		
	Aprobación vigencias futuras, información referente a asignación y ejecución presupuestal.	Dirección General de Presupuesto Público		
	Solicitud sobre giros, recursos pendientes, pagos no identificados.	Dirección de Crédito Público y Tesoro Nacional		
	Proyectos BPIN.	Despacho Viceministro Técnico	Grupo del Sistema General de Regalías.	
	Información relacionada con el metro de Bogotá, con Transmilenio y transporte masivo.	Despacho del Viceministro General	Dirección General de Participaciones Estatales	
	Sobre requisitos habilitantes, PASIVOCOL, sobre usuarios de la sede electrónica.	Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social		
	Sobre convocatorias de Oferta Pública de Empleos de Carrera (OPEC), sobre convocatorias de pasantes, sobre recomendaciones de personal, solicitud de vacaciones	Dirección Administrativa	Subdirección de Gestión del Talento Humano	
	Remitidas por población Indígena y Wayuu.	Despacho del Viceministro General		
	Giros pendientes.	Dirección Administrativa	Subdirección Financiera	
	Temas referentes al Plan Anual Mensualizado de Caja - PAC.	Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	Subdirección de Operaciones	Grupo PAC (Programa Anual Mensualizado de Caja)

Categoría	Palabras Claves	Área	Dependencia	Grupo
	Inherentes a funcionamiento y requisitos de la sede Electrónica.	Secretaría General	Dirección de Tecnología	
	Plataforma SIIF, usuarios y claves, pagos no presupuestales en el sistema, facturación electrónica.	Despacho del Viceministro General	Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	
	Información relacionada con Proyectos de Decreto.	Secretaría General		
	Sobre beneficios FRECH No VIS, impuesto del timbre, beneficios tributarios.	Despacho Viceministro Técnico		
	Aprobación del valor del plan de aportes fondo único de TIC, corrección de reintegro, devolución de recursos, información sobre deuda pública.	Dirección de Crédito Público y Tesoro Nacional	Subdirección de Operaciones	
	Relacionadas con precios de los combustibles.	Despacho del Viceministro Técnico	Dirección General de Política Macroeconómica	
<b>Petición Consulta</b>	Conceptos referentes a modo, forma y responsabilidad de pago de Bonos Pensionales.	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Conceptos Técnicos referentes a categorización, Acuerdos de Reestructuración, saneamiento fiscal, celebración de contratos, ejecución de presupuesto de Municipios	Dirección General de Apoyo Fiscal	Subdirección de Apoyo al Saneamiento Fiscal Territorial	
	Conceptos sobre excedentes, sobre temas de requisitos habilitantes.	Despacho del Viceministro Técnico	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	
	Sobre ejecuciones presupuestales, traslados presupuestales, trámite de Vigencias Futuras.	Dirección General de Presupuesto Público		

Categoría	Palabras Claves	Área	Dependencia	Grupo
	Cobro de la sobretasa de la gasolina.	Despacho del Viceministro Técnico	Dirección General de Política Macroeconómica	
<b>Petición Documentos</b>	Certificado Retención en la fuente.	Secretaría General	Dirección Administrativa	Subdirección Financiera
	Certificado Laboral.	Dirección Administrativa	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Grupo de Historias Laborales
	Certificado de Capacitación SIIF.	Despacho del Viceministro General	Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	
	Copia Resoluciones, Certificados de Exoneración relativos a Crédito Público.	Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	Subdirección de Operaciones	
<b>Petición Congresista</b>	Ley quinta (Documentos remitidos por Congresistas).	Despacho del Ministro	Oficina Asesora de Jurídica	
<b>Petición entre Entidades</b>	Comunicaciones remitidas por entes de Control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría) de acuerdo con lo contemplado en la circular 021 de 2024	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
	Comunicaciones auditorías remitidas por entes de Control (Contraloría, Fiscalía, Procuraduría) de acuerdo con lo contemplado en la circular 021 de 2024	Secretaría General	Dirección Administrativa	
<b>Quejas</b>	Quejas formuladas contra servicios de entidades diferentes al MHCP.	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
	No envío de cartas de cubrimiento	Despacho del Viceministro Técnico	Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	

<b>Categoría</b>	<b>Palabras Claves</b>	<b>Área</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Grupo</b>
	Referente al servicio prestado por parte del centro de atención y relación con el ciudadano	Secretaría General	Dirección Administrativa	Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano
<b>Reclamos</b>	Información y pronta respuesta sobre Bono Pensional	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
<b>Sugerencias</b>	Sugerencia – Actualización De Información De Transparencia (Ley 1712 De 2014)	Dirección Administrativa	Subdirección de Servicios y Relación con el Ciudadano	Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano
<b>Denuncias</b>	Denuncias de presuntos movimientos irregulares o transacciones no autorizadas en cuentas, productos financieros, billeteras digitales o plataformas transaccionales.	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
	Incumplimiento por parte de las autoridades para el reconocimiento y pago de créditos	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera
<b>Comunicaciones Oficiales</b>	Procesos Judiciales.	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Representación Judicial
	Invitaciones a Comités, Citaciones Judiciales, Remisión Actas de Trabajo donde el Ministerio delega un representante para avances, toma decisiones o convocatorias	Secretaría General	Subdirección Jurídica	
	Procesos Judiciales, Respuestas a requerimientos realizados por la Oficina de Bonos Pensionales, Remisión de Información para trámites de Bonos Pensionales.	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Respuestas y/o información referente a traslados dados por el MHCP.	Dirección Administrativa	Subdirección de Gestión del Talento Humano	Grupo de Historias Laborales
	Respuestas y/o información referente a traslados dados por el MHCP, Soportes de	Secretaría General	Subdirección Jurídica	Grupo de Representación Judicial

Categoría	Palabras Claves	Área	Dependencia	Grupo
	Pagos de Cobros Coactivos del MHCP contra terceros.			
	Informes pensionados de entidades territoriales, respuestas a solicitud trasladadas, resoluciones de reconocimientos de bonos.	Despacho del Viceministro Técnico	Oficina de Bonos Pensionales	
	Decretos de Categorización, Comunicaciones informativas, Informes y Actas de gestión de municipios, procesos judiciales en los que se encuentre inmersa la DAF, acuerdos de reestructuración, información de Saneamiento Fiscal,	Dirección General de Apoyo Fiscal		
	Solicitud reuniones para temas presupuestales, respuestas a solicitudes realizadas por la DGPN, citaciones mesas de trabajo, procesos judiciales, comunicaciones informativas,	Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional		
	Propuestas para títulos de deuda pública	Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional	Subdirección de Financiamiento Interno de la Nación	
	Invitaciones a Comités, Mesas de Trabajo, Remisión Actas de Trabajo, Convocatorias, remisión de información	Despacho del Viceministro General	Dirección General de Participaciones Estatales	
	Invitaciones de congresista, invitaciones al personal	Despacho del Ministro	Enlace de Congreso	
	Invitaciones a eventos, invitaciones a mesas de trabajo, renunciaciones de cargo, aceptaciones de cargo, ofertas de programas de bienestar	Dirección Administrativa	Subdirección de Gestión del Talento Humano	
	Proyectos de decreto para firma, invitación a mesas técnicas	Secretaría General		

Categoría	Palabras Claves	Área	Dependencia	Grupo
	Respuestas al radicado de salida, invitaciones, alertas tempranas.	Secretaría General	Subdirección Jurídica	
	Respuestas al radicado de salida, invitaciones, mesas de trabajo.	Despacho del Viceministro General	Oficina Asesora de Planeación	
	Circulación de operaciones recíprocas, entrega de comprobantes de recaudo, respuesta a radicados de salida, comprobante de acuerdo de pago de deuda pública.	Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	Subdirección de Operaciones	
	Invitaciones al Señor Ministro, mesas técnicas, invitaciones al personal del área.	Despacho del Ministro		
	Respuestas a radicados de salida, invitaciones al director, informe de recaudos sobre tasa de gasolina.	Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional	Subdirección de Financiamiento de Otras Entidades, Seguimiento y Cartera	
	Informes sobre siniestros de Vehículos del MHCP	Dirección Administrativa	Subdirección de Servicios y Relación con el Ciudadano	Grupo de Logística y Servicios Especiales
	Invitaciones en relación con el servicio al ciudadano, invitaciones al personal del área.	Dirección Administrativa	Subdirección de Servicios y Relación con el Ciudadano	

### **8.4.3 Distribución y asignación de PQRSD en el SIED.**

Una vez radicada la PQRSD, el equipo responsable de radicación o el rol funcional asignado deberá analizar el asunto de la solicitud y distribuirla a la dependencia competente, conforme a las funciones institucionales, la naturaleza del requerimiento y los lineamientos internos de clasificación.

La dependencia receptora deberá revisar la PQRSD en su bandeja SIED y determinar si el asunto es de su competencia. Si la solicitud corresponde a la dependencia, deberá aceptarla y asignarla internamente al gestor responsable. Si no corresponde, deberá devolverla de manera inmediata por el mecanismo establecido, indicando la justificación de la devolución y, cuando sea posible, la dependencia que se considera competente.

En todo caso, la dependencia receptora deberá realizar la revisión y aceptación o devolución de la PQRSD dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su asignación en el SIED. Si dentro de dicho término la dependencia no realiza la aceptación o devolución correspondiente, la PQRSD se entenderá aceptada automáticamente por la dependencia asignada, sin perjuicio de las actuaciones que, en el marco de sus competencias, puedan adelantar las instancias correspondientes.

La aceptación expresa o automática de la PQRSD implica para la dependencia la obligación de adelantar las actuaciones necesarias para garantizar una respuesta clara, precisa, congruente, de fondo y oportuna.

#### **8.4.4 Gestión y trámite de las PQRSD**

Los jefes de área tienen la obligación de informar, mediante correo electrónico dirigido a **[radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co](mailto:radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co)**, al Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano, el nombre del funcionario o contratista que será designado como gestor de correspondencia o gestor de PQRSD de su dependencia.

Este funcionario será el responsable de adelantar las actividades necesarias para asegurar el adecuado trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) asignadas a la dependencia correspondiente, desde su recepción en el Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED hasta la proyección, seguimiento y trámite de la respuesta, según corresponda.

La designación del gestor de correspondencia o gestor de PQRSD es fundamental para garantizar la gestión eficiente, oportuna y trazable de las solicitudes ciudadanas, asegurando que cada dependencia cuente con un responsable directo para revisar, asignar, controlar y tramitar los asuntos de su competencia.

Adicionalmente, el jefe de área deberá designar el profesional que considere pertinente, con la finalidad de acompañar y asesorar al gestor documental en la asignación interna de las PQRSD y en la validación de los asuntos que correspondan a la competencia de la dependencia.

El gestor de PQRSD designado por la dependencia deberá adelantar, entre otras, las siguientes actividades:

- Recibir y revisar diariamente las PQRSD asignadas a la dependencia a través del SIED.

- Revisar integralmente la solicitud, sus anexos, antecedentes y términos aplicables.
- Verificar la competencia de la dependencia para resolver el asunto.
- Asignar internamente las PQRSD que sean competencia de la dependencia al funcionario o colaborador responsable de su trámite.
- Consultar antecedentes, expedientes, documentos o sistemas de información que resulten pertinentes.
- Solicitar insumos a otras dependencias, cuando sea necesario, mediante memorando o el mecanismo formal correspondiente.
- Consolidar la información recibida y proyectar una respuesta clara, completa, de fondo y congruente con lo solicitado.
- Asociar los documentos generados o recibidos al expediente o trámite correspondiente en el SIED.
- Enviar la respuesta a revisión, aprobación y firma, según el flujo establecido.
- Diligenciar y actualizar diariamente la matriz de seguimiento de PQRSD.
- Controlar permanentemente los términos de respuesta y adoptar las alertas necesarias para evitar vencimientos.
- Garantizar que las PQRSD no permanezcan sin trámite, sin devolución, sin reasignación o sin gestión en la bandeja de la dependencia.
- Verificar el cumplimiento de los términos legales para resolver las PQRSD y reportar riesgos de vencimiento al jefe inmediato.

#### **8.4.5 Notificación de la respuesta**

La respuesta se entenderá cumplida únicamente cuando haya sido efectivamente enviada al peticionario dentro del término legal. La elaboración del documento sin su envío no constituye cumplimiento del término.

### 8.4.6 Procedimiento de actividades por los diferentes canales de atención.

En este apartado se describen las actividades que se desarrollan en cada una de las fases de la ruta de atención a PQRSD, estructurada por cada uno de los canales oficiales de atención, desde la recepción y radicación de las PQRSD hasta su distribución a las dependencias competentes del Ministerio.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
<b>Canal de atención presencial</b>					
<b>1</b>	Ciudadano	Dar la bienvenida al ciudadano	Guarda de Seguridad - Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Dar la bienvenida al Ciudadano de acuerdo con el protocolo establecido por el MHCP.	N/A
<b>2</b>	Necesidad del Ciudadano	Analizar la necesidad del ciudadano y asignar el turno de atención	Guarda de Seguridad Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Determinar si la solicitud presentada por el ciudadano corresponde a la radicación de un documento o a otro servicio ofrecido por el Ministerio, como orientación ciudadana sobre trámites, servicios o temas institucionales, entre ellos bonos pensionales, historias laborales, trámites del FONPET, entre otros.	Digiturno
<b>3</b>	Digiturno	Llamar el turno	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	A través del sistema Digiturno, se registra el ingreso del turno y se efectúa el llamado correspondiente al ciudadano.	Digiturno
<b>4</b>	Ciudadano	Dar la bienvenida al ciudadano	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Dar la bienvenida al Ciudadano al Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano de acuerdo con el protocolo del MHCP (Est.2.2. Ins.3 Protocolo de Atención al Ciudadano)	N/A
<b>5</b>	Ciudadano	Analizar y validar la necesidad del ciudadano.	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	El Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano, Revisará y analizará la necesidad expuesta por el ciudadano e identificará la tipología de la solicitud de acuerdo al literal 8.4.2.	N/A.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
6	Ciudadano	Radical la solicitud del ciudadano.	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Se radical la petición recibida por el ciudadano.	Radicado del requerimiento en el Sistema de Información Electrónica y Digital-SIED
8	Ciudadano	Asignar el requerimiento al área competente	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Teniendo como referencia la tipología radicalada, se asigna a la dependencia competente.	Radicado del requerimiento en el SIED.
9	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Solicitar al ciudadano la calificación del servicio prestado	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Una vez finalizada la atención al ciudadano, se procederá a solicitarle que califique el servicio prestado.	Servicio calificado.
10	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Realizar seguimiento a solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la entidad	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Desde el Centro de Atención y de Relación con el ciudadano, se realizará el seguimiento a través del SIED, a las solicitudes que generen alertas de vencimiento, para lo cual enviará al servidor público recordatorios por medio de correo electrónico.	Correo electrónico
11	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Finalizar la solicitud	Dependencias del MHCP	Si la solicitud requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED. Es importante dejar constancia de la finalización del proceso, para lo cual se debe registrar una nota indicando que el procedimiento ha concluido.	Radicado en SIED
<b>Canal de atención telefónica</b>					
1	Ciudadano	Contestar la llamada	Agentes del Centro de Atención al Ciudadano	Atender al ciudadano por medio del canal telefónico de acuerdo con el protocolo del MHCP.	Grabación de llamada y radicado del requerimiento a través del SIED.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
2	Ciudadano	Analizar y validar la necesidad del ciudadano	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	<p>El Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano, Revisará y analizará la necesidad expuesta por el ciudadano e identificará la tipología de la solicitud de acuerdo con el literal 8.4.2.</p> <p>En caso de que la solicitud sea para indagar por el estado de un trámite. Se revisará la petición radicada por el ciudadano, verificando si existe la posibilidad de brindar una respuesta inmediata. En caso de que sea posible atender la solicitud de manera directa, se debe proceder a la actividad número 3.</p>	Grabación de llamada y radicado del requerimiento a través del SIED
3	Ciudadano	Trasladar el requerimiento	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	<p>En caso que no sea un proceso de radicación, sino un traslado a las dependencias, se informará al ciudadano sobre las razones de la transferencia de la llamada, así como el nombre del servidor público o la dependencia que dará respuesta a su solicitud. También es necesario comunicar al servidor público o a la dependencia los antecedentes relevantes de la conversación. Si la transferencia no se logra, se debe proceder directamente a la actividad número 4.</p>	Grabación llamada y radicado del requerimiento en el SIED.
4	Ciudadano	Radical el requerimiento	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	<p>Se realiza la grabación de la petición verbal al ciudadano. Se descarga la llamada y se radica en el SIED, especificando en qué minuto de la grabación se encuentra la solicitud del ciudadano, y se asigna la solicitud al área competente para su debido trámite. Se informa al ciudadano el número de radicado.</p>	Grabación llamada y radicado del requerimiento en el SIED.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
5	Ciudadano	Finalizar la llamada	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Al concluir la interacción, el agente se despide cordialmente del ciudadano. Tras la despedida, el ciudadano es dirigido a la encuesta de satisfacción.	Encuesta de Satisfacción Ciudadana
6	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Realizar seguimiento a solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la entidad	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Desde el Centro de Atención y de Relación con el ciudadano, se realizará el seguimiento a través del SIED, a las solicitudes que generen alertas de vencimiento, para lo cual enviará al servidor público recordatorios por medio de correo electrónico.	Correo electrónico
7	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Finalizar la solicitud	Dependencias del MHCP	Si la solicitud requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED. Es importante dejar constancia de la finalización del proceso, para lo cual se debe registrar una nota indicando que el procedimiento ha concluido.	Radicado en SIED.
<b>Correo electrónico</b>					
1	Ciudadano	Recibir y analizar los correos electrónicos	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Recibir los correos que ingresan a través del buzón relacionciudadano@minhacienda.gov.co (Solicitudes externas) y a través del buzón radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co Cuando las solicitudes lleguen a los correos de los funcionarios o contratistas, estas deben ser remitidas a radicacioncomunicaciones@minhacienda.gov.co para ser radicados. clasificarlos de acuerdo con su contenido. Una vez recibida la PQRSD deberá notificarse o remitirse dentro de las 24 horas al correo mencionado para que esta sea radicada dentro de los términos establecidos.	Correo electrónico

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
<b>2</b>	Ciudadano	Radicar y asignar el requerimiento al área competente	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	El correo electrónico, junto con los documentos adjuntos correspondientes, se radican y el requerimiento es asignado para su atención conforme a los plazos establecidos por la normativa aplicable.	Radicado del SIED
<b>3</b>	Dependencias del MHCP	Contestar el requerimiento o trasladar al competente	Nivel de servicio asignado	La dependencia responsable proyectará la respuesta, en caso de requerir insumos de otras áreas del Ministerio, está deberá remitir el memorando de solicitud incluyendo los tiempos de respuesta que vayan acordes con los términos legales de respuesta de la solicitud.	Radicado del SIED
<b>4</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Realizar seguimiento a solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la entidad	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Desde el Centro de Atención y de Relación con el ciudadano, se realizará el seguimiento a través del SIED, a las solicitudes que generen alertas de vencimiento, para lo cual enviará al servidor público recordatorios por medio de correo electrónico o canales internos de comunicación.	Correo electrónico
<b>5</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Finalizar la solicitud	Dependencias del MHCP	Si la solicitud requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED. Es importante dejar constancia de la finalización del proceso, para lo cual se debe registrar una nota indicando que el procedimiento ha concluido.	Radicado en SIED.
<b>D. Chat</b>					
<b>1</b>	Ciudadano	Contestar el chat	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Atender al ciudadano por medio del chat establecido de acuerdo con el protocolo del MHCP (Est.2.2.Ins.3 Protocolo de Atención al Ciudadano).	Historial de las interacciones del Chat.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
<b>2</b>	Ciudadano	Analizar y validar la necesidad del ciudadano	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Revisar la comunicación radicada por el ciudadano, verificando si existe la posibilidad de brindar una respuesta inmediata. En caso de que sea posible atender la solicitud de manera directa, se debe proceder a la actividad número 3.	Radicación del requerimiento a través del SIED
<b>3</b>	Ciudadano	Radicar y asignar el requerimiento al área competente	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Se informa al ciudadano las razones por las cuales no se puede brindar respuesta inmediata, se radica la interacción del Chat en el SIED y se asigna la solicitud al área competente para su debido trámite. Se le indica al ciudadano el número de radicado.	Radicación del requerimiento a través del SIED
<b>4</b>	Necesidad del ciudadano	Finalizar el chat	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Al concluir la interacción, el agente se despide cordialmente del ciudadano. Tras la despedida, el ciudadano es dirigido a la encuesta de satisfacción.	Historial de las interacciones del Chat.
<b>5</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Realizar seguimiento a solicitudes enviadas a las áreas funcionales	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Desde el Centro de Atención y de Relación con el ciudadano, se realizará el seguimiento a través del SIED, a las solicitudes que generen alertas de vencimiento, para lo cual enviará al servidor público recordatorios por medio de correo electrónico.	Correo electrónico
<b>6</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Finalizar la solicitud	Dependencias del MHCP	Si la solicitud requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED. Es importante dejar constancia de la finalización del proceso, para lo cual se debe registrar una nota indicando que el procedimiento ha concluido.	Radicado en SIED.

**Sede electrónica**

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
<b>1</b>	Sede Electrónica	Analizar y validar la necesidad del ciudadano	Agentes del Centro de Atención y de Relación con Ciudadano	Revisar la petición radicada por el ciudadano, verificando si existe la posibilidad de brindar una respuesta inmediata. En caso de que sea posible atender la solicitud de manera directa, se debe proceder a la actividad número 3.	Radicación en SIED
<b>2</b>	Ciudadano	Asignar o trasladar el requerimiento al área competente	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	El ciudadano deberá consultar el catálogo de trámites disponible en la Sede Electrónica, identificar el asunto de su interés y diligenciar el formulario correspondiente. Una vez registrada la solicitud, esta será remitida al área competente para su respectivo trámite, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento.	Envío de la solicitud al área que corresponda
<b>3</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Contestar el requerimiento o trasladar a la entidad competente	Dependencias del MHCP	Proyectar y emitir la respuesta al ciudadano o a la entidad competente.	Radicado en SIED
<b>4</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Realizar seguimiento a solicitudes enviadas a las diferentes dependencias de la entidad	Agentes del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Si la comunicación requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales de este procedimiento y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED, dejando una anotación indicando la razón por la cual no se requiere respuesta.	Correo electrónico
<b>5</b>	Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano	Finalizar la solicitud	Dependencias del MHCP	Si la solicitud requiere respuesta, emitirla de acuerdo con las condiciones especiales y finalizar la tarea en el SIED. Cuando una solicitud no requiere respuesta, debe finalizarse el requerimiento en el sistema SIED. Es importante dejar constancia de la finalización del proceso, para lo cual se debe registrar una nota	Radicado en SIED.

No.	PROVEEDOR ENTRADAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EXPLICACIÓN	REGISTRO
				indicando que el procedimiento ha concluido.	

### **8.5 Responsabilidades de las dependencias frente a la gestión de PQRSD.**

La gestión adecuada de las PQRSD requiere la participación articulada de las dependencias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, de acuerdo con sus funciones, competencias y roles dentro del proceso. Por lo anterior, cada dependencia, funcionario, contratista o colaborador que intervenga en la recepción, asignación, trámite, revisión, respuesta o seguimiento de una PQRSD deberá garantizar el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad de las actuaciones en el SIED y la emisión de respuestas claras, completas, oportunas y de fondo, conforme a los lineamientos establecidos en el presente manual.

Todas las dependencias, de manera general tendrán las siguientes responsabilidades:

- Dar respuesta oportuna a las solicitudes que les sean asignadas, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el Catálogo de Direccionamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.
- Gestionar y responder oportunamente los requerimientos de la ciudadanía que sean de competencia de la dependencia, conforme a sus funciones y responsabilidades institucionales.

De manera particular cada dependencia tendrá responsabilidades específicas, conforme a sus funciones, competencias y nivel de intervención en la gestión de las PQRSD, las cuales se describen a continuación:

#### **8.5.1 Responsabilidades de la Oficina Asesora de Jurídica.**

La Oficina Asesora de Jurídica, en el marco de sus funciones de asesoría, coordinación jurídica, análisis normativo, unificación de criterios institucionales y apoyo a la actividad legislativa y de control político, participará en la gestión de las PQRSD y comunicaciones oficiales que involucren asuntos jurídicos de competencia del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sin reemplazar la responsabilidad técnica o misional de las dependencias encargadas de emitir la respuesta de fondo.

Para tal efecto, tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asesorar al Ministro, Viceministros, Secretaría General y demás dependencias del Ministerio en los asuntos jurídicos relacionados con la atención de PQRSD, cuando así se requiera.
- Emitir conceptos u orientaciones jurídicas sobre las PQRSD que sean sometidas a su consideración, especialmente cuando involucren interpretación normativa, análisis jurisprudencial, definición de competencia o posición jurídica del Ministerio.
- Apoyar la revisión jurídica de respuestas relacionadas con asuntos de especial complejidad, alto impacto institucional, requerimientos de autoridades, organismos de control o asuntos que puedan generar riesgo jurídico para la Entidad.
- Coordinar, consolidar o apoyar, según corresponda, la preparación de respuestas a solicitudes de informes formuladas por Senadores y Representantes a la Cámara, en los términos previstos en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, especialmente cuando estas se relacionen con asuntos jurídicos, actividad legislativa, control político o materias en las que deba fijarse la posición jurídica del Ministerio.
- Solicitar y consolidar, cuando sea necesario, los insumos técnicos de las dependencias competentes para atender requerimientos del Congreso de la República, organismos de control, autoridades judiciales o entidades públicas, garantizando coherencia institucional, trazabilidad y oportunidad en la respuesta.
- Recomendar ajustes jurídicos a las respuestas proyectadas, con el fin de promover que estas sean claras, congruentes, motivadas, oportunas y acordes con el marco normativo aplicable.
- Atender las demás actuaciones que, en materia de PQRSD, correspondan a la naturaleza jurídica de la dependencia y le sean asignadas conforme a sus competencias.

### **8.5.2 Responsabilidades de la Subdirección Jurídica – Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera - Grupo de Acciones de Tutela**

El Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera será responsable de la, para lo cual se tendrá en cuenta las siguientes responsabilidades:

- Atender consultas jurídicas, derechos de petición, recursos interpuestos, revocatorias directas y demás actuaciones administrativas y judiciales

relacionadas con asuntos de competencia de la Subdirección Jurídica y que le sean asignadas por el superior jerárquico.

- Asegurar el envío de las respuestas a los derechos de petición, así como el archivo de las mismas, de los expedientes que se conformen con motivos de las actuaciones de Cartera y demás expedientes judiciales o extrajudiciales que le sean encomendados conforme a las políticas de archivo establecidas por el Grupo de Gestión Documental.
- Atender consultas jurídicas, derechos de petición, y recursos interpuestos con motivo de las acciones de tutela e incidentes de desacato y aquellas que sean asignadas por el superior jerárquico, así como brindar asesoría y soporte jurídico a las dependencias que lo soliciten.
- Efectuar el seguimiento a la atención oportuna de las solicitudes de los órganos de control, para lo cual el área responsable debe dar respuesta en los términos establecidos a los requerimientos efectuados remitirá copia a dicha instancia en el momento de suministrar respuesta al ente de control.
- Definir las áreas responsables de proporcionar la información requerida. Posteriormente, la Subdirección Jurídica consolidará la información y remitirá la respuesta correspondiente al ente de control.

### **8.5.3 Responsabilidades de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano – Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano**

La Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano, a través del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, tendrá las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de las demás que le sean asignadas:

- Administrar y coordinar los canales de atención al ciudadano a su cargo.
- Recibir, registrar, radicar, digitalizar, clasificar y distribuir las comunicaciones físicas y electrónicas que ingresen por los canales oficiales, según corresponda.
- Orientar a las dependencias sobre la gestión de PQRSD en el SIED.
- Realizar seguimiento periódico a las PQRSD pendientes, próximas a vencer o vencidas, compartiendo el reporte a las áreas para promover la gestión oportuna.
- Elaborar y remitir mensualmente a la Dirección Administrativa el reporte de seguimiento de las PQRSD extemporáneas, de acuerdo con la

información registrada en el SIED y las verificaciones realizadas con las dependencias responsables.

- Coordinar acciones de mejora frente a demoras, inconsistencias o dificultades en la gestión de solicitudes.
- Tramitar los traslados por competencia cuando la solicitud no corresponda al Ministerio, de acuerdo con los lineamientos internos.
- Brindar asesoría jurídica a las dependencias cuando a ello haya lugar, para asegurar que las PQRSD se tramiten con respuesta de fondo, sin reemplazar la competencia técnica de las dependencias que deben responder.

#### **8.5.4 Responsabilidades de funcionarios, contratistas y colaboradores del Ministerio de Hacienda y Crédito Público**

- Tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de entrada y salida asignadas a la dependencia, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente Manual y en la normativa vigente aplicable.
- Gestionar las PQRSD con el respectivo número de radicado en el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED), conforme al tipo de trámite y a los procedimientos definidos por la Entidad.
- Asociar las PQRSD y las comunicaciones derivadas de su gestión al correspondiente trámite y expediente en el SIED, garantizando la trazabilidad, integridad y conservación de la información.
- Gestionar las PQRSD únicamente a través de las rutas institucionales y de las cuentas de correo electrónico autorizadas para la recepción y envío de comunicaciones oficiales, contribuyendo al control documental, la seguridad de la información y el cumplimiento de la normatividad vigente.
- Realizar la revisión diaria de la bandeja asignada en el SIED, con el fin de asegurar la gestión oportuna de las PQRSD recibidas, el cumplimiento de los términos legales y administrativos establecidos y el cierre efectivo del trámite en el sistema, una vez se haya emitido y enviado la respuesta correspondiente.
- Verificar la competencia de la dependencia frente a las PQRSD asignadas y, cuando la solicitud no corresponda a su ámbito de actuación, efectuar

de manera inmediata la devolución al rol de distribuidor, debidamente justificada y conforme a los lineamientos institucionales.

- Llevar el control permanente de los tiempos de respuesta y del estado de gestión de las PQRSD, adoptando las acciones necesarias para prevenir vencimientos y garantizar respuestas claras, completas, congruentes y oportunas a la ciudadanía.
- Cuando una PQRSD contenga asuntos cuya respuesta involucre la competencia de diferentes dependencias del Ministerio, las áreas responsables deberán articularse entre sí para consolidar una respuesta integral, clara, coherente y de fondo al peticionario. En estos casos, la dependencia que tenga asignado el trámite en el SIED deberá coordinar la solicitud de insumos, consolidar la información recibida y emitir la respuesta correspondiente dentro del término legal aplicable.

## **9 SEGUIMIENTO Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PQRSD VENCIDAS O ATENDIDAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA.**

El seguimiento y reporte de PQRSD extemporáneas se realizará **mes vencido**, de acuerdo con la información registrada en el Sistema de Información Electrónica y Digital - SIED y con la base de datos que remita la Dirección de Tecnología a la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano.

Para estos efectos, se observará la siguiente ruta mensual:

**Del día 1 al día 4 calendario de cada mes**, la Dirección de Tecnología remitirá al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano la base de PQRSD extemporáneas, discriminada por cada dependencia responsable.

**Del día 5 al día 23 calendario de cada mes**, el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano verificará la información remitida por la Dirección de Tecnología y contactará a las dependencias que se encuentren relacionadas en el reporte, con el fin de validar el estado de las PQRSD, identificar las actuaciones adelantadas y solicitar los soportes o aclaraciones que correspondan.

Una vez surtida la revisión, el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano consolidará la información verificada y la remitirá a la Dirección Administrativa, para lo de su competencia.

**Del día 24 al día 30 calendario de cada mes**, la Dirección Administrativa remitirá a la Oficina de Control Disciplinario Interno - OCDI el reporte de las

PQRSD extemporáneas, para que dicha Oficina, en el marco de sus competencias, adelante las actuaciones a que haya lugar.

### **9.1 Contenido mínimo del reporte**

El reporte que se remita a la Dirección Administrativa deberá contener, como mínimo, la siguiente información por cada PQRSD:

- Número de radicado (entrada) y, si existe, radicado de salida.
- Fecha de radicación (entrada) y fecha de vencimiento (término legal aplicable).
- Modalidad/tipología (petición, consulta, documentos e información, queja, reclamo, sugerencia, denuncia u otra aplicable) y canal de recepción.
- Dependencia responsable y responsable asignado en SIED (rol/usuario), incluyendo jefe inmediato cuando corresponda.
- Estado del trámite en el SIED y descripción breve del asunto (sin incluir información sensible no necesaria).
- Días de extemporaneidad (cálculo a la fecha de corte del reporte) y observaciones sobre la gestión realizada.
- Relación de las acciones preventivas realizadas (p. ej., correos de alerta, requerimientos al responsable/jefatura) y sus fechas.

### **9.2 Soportes**

El reporte deberá estar acompañado de los soportes que permitan evidenciar la trazabilidad de la PQRSD y las actuaciones de seguimiento, tales como: (i) exporte o evidencia del registro en SIED (pantallazo o reporte del sistema, según disponibilidad), (ii) constancias de asignación/devolución y notas del trámite, (iii) correos o comunicaciones de alertamiento preventivo remitidos al responsable, jefe inmediato y/o superior jerárquico, cuando aplique y (iv) evidencia de respuesta extemporánea (si la respuesta fue emitida después del vencimiento).

## 10 HISTORIAL DE CAMBIOS

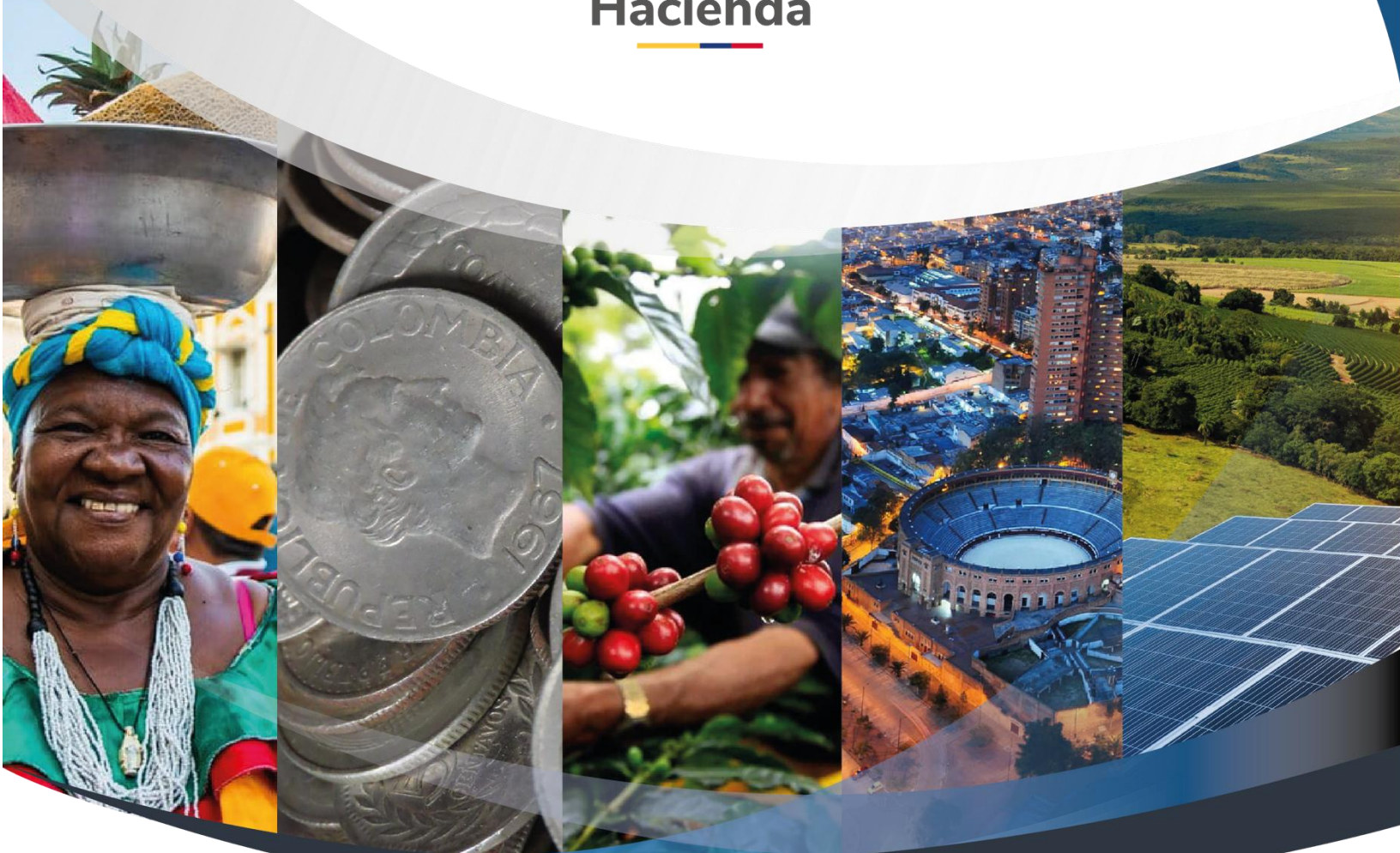
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ASESOR SUG
	1	Elaboración del Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD	Ricardo Andrés Lizarazo Suárez

## 11 APROBACIÓN

<b>ELABORADO POR:</b>	<p>Nombre: María Fernanda Aguirre Garzón/Ingrid Johanna Fuentes Morales            Cargo: Coordinadora/Asesora Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano            Fecha: 31-05-2026</p>
<b>REVISADO POR:</b>	<p><b>Nombre:</b> Martha Cecilia Flórez Vera  <b>Cargo:</b> Subdirectora de Servicios y de Relación con el Ciudadano  <b>Fecha:</b> 31-05-2026</p>
<b>REVISADO POR:</b>	<p><b>Nombre:</b> Juan Pablo García Miranda  <b>Cargo:</b> Abogado Contratista - Dirección Administrativa  <b>Fecha:</b> 31-05-2026</p>
<b>APROBADO POR:</b>	<p><b>Nombre:</b> Deicy Hernández Gama  <b>Cargo:</b> Directora Administrativa  <b>Fecha:</b> 31-05-2026</p>



# Hacienda



## Ministerio de Hacienda y Crédito Público

Dirección: Carrera 8 No. 6C-38, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 3 81 17 00

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 910071

Correo: [relacionciudadano@minhacienda.gov.co](mailto:relacionciudadano@minhacienda.gov.co)

Correo dependencia (Opcional)

