

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código:GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 28/01/2025
		Página 1 de 19

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para dar trámite y solución oportuna a las peticiones, quejas, reconocimientos, sugerencias y felicitaciones que realizan los grupos de interés ante el Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S., así como evaluar la percepción de los servicios y trámites ofrecidos.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias que realizan grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S. hasta la notificación de la respuesta al remitente.

3. DEFINICIONES

Aplicativo de Gestión Documental: Herramienta tecnológica que permite gestionar el registro de las comunicaciones recibidas y enviadas por el PTFFP.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la cámara de comercio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Peticiones Anónimas: Solicitudes escritas presentadas por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

PQRSF: Iniciales de Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia y Felicitación

PTFFP: Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S

4. DIRIGIDO A:

A todas las dependencias que conforman la estructura orgánica del PTFFP y a los Servidores Públicos que en virtud de sus funciones tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reconocimientos, y sugerencias en el Parque.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 2 de 19

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1 Que es una PQRSF

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante el PTFFP ya sea por interés general o particular, en cualquiera de sus modalidades verbal o escrita, sin restricción de edad, sin discriminación y con información del(os) titular(es) o de manera anónima.

5.1.1 Tipos de PQRSF:

Conforme con la normatividad vigente a continuación se presentan los diferentes tipos, indicando su alcance:

Agradecimiento: Es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.

Consulta: Requerimiento que se presenta a la Entidad en temas técnicos o especializados, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta, dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de petición: Todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia de la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

Derecho de petición de interés general: Por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de petición de interés particular: Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Felicitación: Reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la Entidad.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 3 de 19

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.

Petición: Solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la Entidad para obtener un bien o servicio.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción que formula una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o la actuación de un funcionario.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción formulada por una persona natural o jurídica, con ocasión del incumplimiento de las funciones o la irregularidad en que se ha incurrido en la prestación de los servicios que presta la Entidad.

Solicitud de copias: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

Solicitud de documentos: Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general de acuerdo a las competencias de la Entidad.

Solicitud de información pública: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 4 de 19

5.1.2 Términos Para Resolver Las PQRSF

Salvo norma legal especial, la Entidad tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento, para atender o resolver las PQRSF que le sean formuladas de acuerdo con sus competencias, tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial en la presente resolución, las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Para examen de documentos, se le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información.
5. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en la Entidad y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
6. Las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias formuladas se contarán con un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento para dar respuesta a los mismos.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 5 de 19

7. Cuando la PQRSF no sea competencia de la Entidad resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción se deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del comunicado al peticionario.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Nota: cuando no es posible resolver la PQRSF dentro del plazo establecido el responsable debe informar de esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo

5.1.2.1 Interrupción de términos:

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

5.1.2.2 Suspensión de términos:

Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Entidad para responder se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 6 de 19

5.1.2.3 Excepción a Los Términos:

Si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

5.1.2.4 Peticiones Irrespetuosas, Oscuras O Reiterativas:

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la Entidad, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Para los casos de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitir las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos, comenzará a contar el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la Entidad decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto motivado, que se notificará personalmente,

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 7 de 19

contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

5.1.2.5 Desistimiento Expreso De La Petición:

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio, de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. La Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá resolución motivada.

5.1.2.6 Atención Prioritaria:

La Entidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resultas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

5.1.2.7 Información Y Documentos Reservados:

Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, así como, los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definidos por la Entidad.

La petición podrá ser negada si se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley consagre como carácter reservado o clasificado, para este caso se debe notificar al peticionario indicando en forma precisa las disposiciones legales pertinentes. Contra esta decisión no procede recurso alguno, salvo que el peticionario insista en obtener la información le corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentra los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, la Entidad enviará la

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 8 de 19

información correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adiciona o sustituye.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

5.1.2.8 Atención Preferencial Y Diferenciada De Peticiones:

Se dará atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública y en general a aquellas personas que se encuentren en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.

También darán lugar a actuación especial por grupos diferenciados, la atención de las siguientes solicitudes:

- La de informes efectuados por senadores y representantes en ejercicio del control que le corresponde al Congreso, de conformidad con el artículo 258 de la ley 5 de 1992, la cual deberá ser atendida en los cinco (5) días siguientes a su recepción en el PTFFP.
- Las de información efectuada por la defensoría del pueblo de conformidad con el artículo 15 de la ley 24 de 1992. La solicitud deberá ser atendida dentro de los ser atendida en los cinco (5) días siguientes a su recibo.
- Los derechos de petición verbales presentados en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia; dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto Nacional 1166 del 10 de julio de 2016.
- Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta por imposibilidad de su entrega, la información relativa a la misma será publicada en el portal web.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 9 de 19

5.1.3 Modalidades de PQRSF.

5.1.3.1 Petición escrita

Conforme con la Ley 1755 de 2015, se podrán realizar PQRSF escritas que deben contener la siguiente información:

1. La entidad o persona a quien va dirigida la petición
2. El nombre de la persona que presenta la petición
3. El número de documento de identificación
4. La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita
5. Los motivos o razones por las cuales realiza la petición
6. Una dirección física, de correo electrónico o teléfono en donde desea recibir la respuesta, no obstante, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley 1755, el parque deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

5.1.3.2 Petición verbal

Conforme con el Decreto 1166 de 2016, los peticionarios interesados en presentar una PQRSF verbal deberán invocarlo de esta manera en el punto de información del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S.

1. Estas peticiones deberán ser registradas en el formato de PQRSF del PTFFP y deberán contener, como mínimo, los siguientes datos:
2. La fecha y hora de presentación.
3. Información de quien recibe la petición y el contexto en el que se recibe.
4. Indicación de que la petición se realizó de manera verbal.
5. Datos del peticionario que incluya: nombres y apellidos completos, documento de identidad y dirección física o electrónica de correspondencia y número telefónico.
6. El objeto y las razones en las que fundamenta la petición.
7. Documentos anexos, si aplica y si comprenden información necesaria y requerida por la ley, comunidades, organizaciones comunitarias, organizaciones étnicas y campesinas Participantes de los proyectos, entidades públicas de cualquier orden, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de cooperación internacional, organismos multilaterales, comunidad internacional, Academia, Medios de comunicación, Sector privado, Iglesias y pastorales.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 10 de 19

5.1.3.3 Petición Anónima

Son PQRSF en donde se desconoce la información del peticionario, dado que éste tiene una justificación seria y creíble para mantener la reserva de su identidad, conforme lo señala la Sentencia C-951 de 2014. Para su respuesta, estas PQRSF deben contener por lo menos:

1. El objeto de la petición.
2. Las razones en las que fundamenta la petición.
3. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
4. El PTFFP deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la rechazará por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta o por falta de requisitos o documentos.
5. La respuesta a dicha petición se publicará en la página web, botón contáctenos “Reporte de Peticiones”

5.1.4 Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas por la Entidad, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la Entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

5.1.5 Costos De Reproducción De La Información

Cuando se requiera fotocopia de documentos el peticionario deberá asumir el costo de la reproducción de la información, según lo señalado en la resolución No. 002 del 4 d enero de 2019, o acto que la sustituya. Si se solicita la información en otros medios como disco compacto, memorias USB, DVD entre otros, no tendrá costo, pero deben ser suministrados por el peticionario.

5.1.6 Políticas de Operación, Control y Seguimiento PQRSF.

- Los funcionarios encargados de las PQRSF y Ventanilla Única son los encargados de identificar y tramitar las PQRSF, de acuerdo al manual de funciones del PTFFP.
- El funcionario encargado de las PQRSF y ventanilla Única realiza seguimiento a los trámites de las mismas a través de reportes generados por el aplicativo y/o

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 11 de 19

controles implementados en el parque. En todo caso el responsable de dar respuesta en los términos señalados por la ley es el funcionario al que se le traslada la solicitud y su incumplimiento acarrea un proceso disciplinario.

- El funcionario encargado de las PQRSF, debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014. Así mismo, el informe será publicado en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015. El informe debe tener como mínimo:
 - a. Número de solicitudes trasladadas a otras entidades
 - b. Número de peticiones, número de quejas, número de reclamos, número de denuncias y/o número de sugerencias, clasificadas por Tema y Dependencia.
 - c. Consolidado de las quejas, reclamos y sugerencias con el trámite dado a cada una.
 - d. El informe Trimestral deberá ser presentado a más tardar el último día hábil de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre según el periodo sobre el cual se esté Presentado el informe.
- De acuerdo a los resultados del informe de control y seguimiento sobre trámite y atención de PQRSF, elaborado por los funcionarios encargados de las PQRSF y Ventanilla Única, las dependencias de la Entidad deberán iniciar las respectivas acciones correctivas y de mejora a lugar.
- Cuando los documentos deban ser trasladados por competencia a una entidad diferente, los funcionarios encargados de las PQRSF y Ventanilla Única, enviarán los documentos originales mediante oficio remisorio a la entidad competente y guardará copia de los documentos en el archivo de gestión.
- La digitalización se debe realizar tanto para comunicaciones Externas Recibidas (ER) como para las Externas Enviadas (EE) generadas por cada una de las dependencias dependiendo el caso.
- El derecho de petición es tramitado como una petición allegada a la entidad según lo definido en la normatividad vigente para dicho caso.
- Toda PQRSF debe ser digitalizada en la herramienta de gestión documental y para los casos cuya PQRSF fue allegada verbalmente o por correo electrónico, este soporte también debe cargarse en dicha herramienta como documento adjunto.
- La coordinación de Control Interno dentro del programa anual de auditoría incluirá seguimiento al sistema de PQRSF implementado en la Entidad semestralmente, así mismo, realizará una evaluación aleatoria a las

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 12 de 19

respuestas dadas por la Entidad a los derechos de petición formulados, con el fin de determinar si cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos en la ley y la jurisprudencia y de esta manera establecer la necesidad de formular planes de mejoramiento.

6. NORMATIVIDAD RELACIONADA

No.	Jerarquía de la Norma	No.	Fecha	Título	Artículos	Aplicación Específica
1	Constitución Política de Colombia	S/N	20/07/1991	Constitución Política de Colombia	23	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
2	Ley	1755	30/06/2015	"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."	En lo pertinente	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
3	Ley	1712	6/03/2014	Transparencia y derecho al acceso a la información pública.	Todo	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 13 de 19

4	Ley	1437	18/01/2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	5, 8, 9, 13, 14	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.
5	Decreto	1166	1/02/2016	Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	Todo	Trámite y Gestión De Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Acción De Tutela.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

La gestión de las PQRSF es una responsabilidad de los líderes de procesos que constituyen el Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el funcionario y/o servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

8. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE PQRSF

El procedimiento para la gestión de las PQRSF del Parque Temático de Flora y Fauna de Pereira S.A.S. está diseñado para dar respuesta ágil y eficaz en los tiempos previstos, a

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 14 de 19

los peticionarios que presentan solicitudes. Consiste en un primer proceso de recepción de la solicitud a través de diversos canales y la definición de competencias por parte del Bioparque o de otras entidades para responderla.

a. Canales de servicio dispuestos para la recepción de PQRSF

8.1 Canales Presenciales

Personal, diligenciando el formulario PQRSF Bioparque Ukumarí Versión 1. Físico o a través del código QR (formulario virtual)

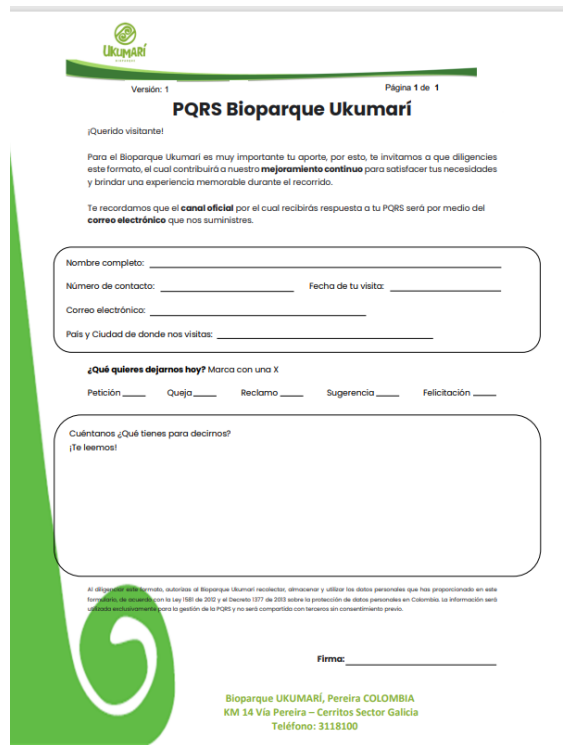


Ilustración 1. Formato Peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias.

Radicación escrita por medio del buzón de sugerencias físico, dispuesto en el área de información en el edificio de acceso. Horario de atención dispuesto por la entidad

8.2 Canales Virtuales:

- A través de correo electrónico servicioalcliente@ukumari.co

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 15 de 19

- Notificacionesjudiciales@ukumari.co
- Mediante el portal WEB: www.ukumari.org - botón Contacto, disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

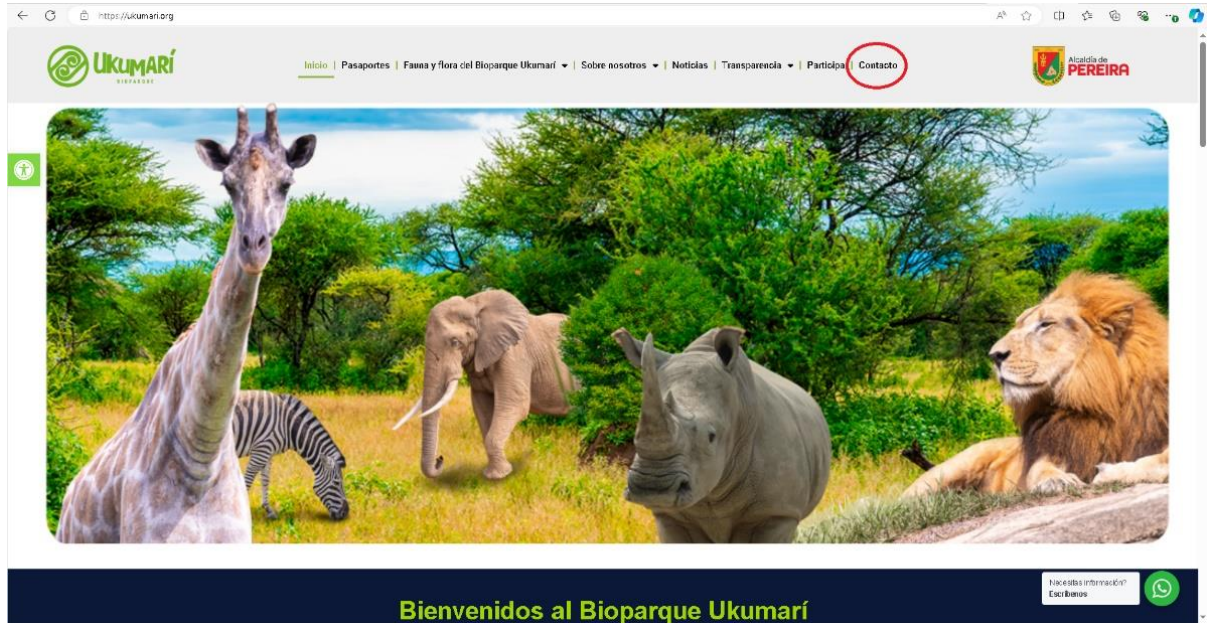


Ilustración 2. Página WEB www.ukumari.org, opción WhatsApp y Contacto.

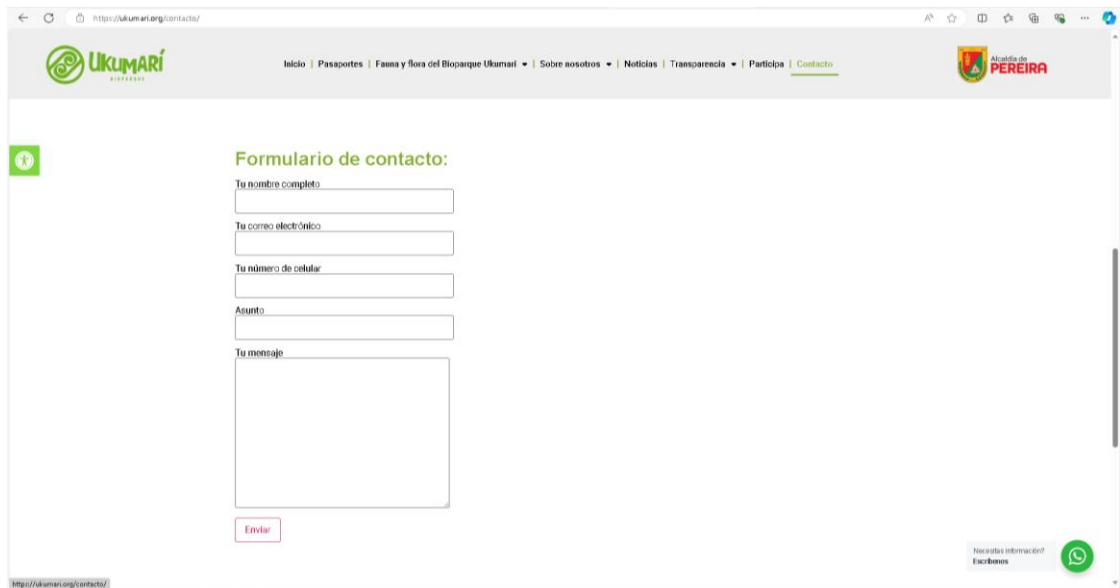


Ilustración 3. Formulario Contacto, Pagina WEB www.ukumari.org.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 17 de 19

Si la petición es competencia del PTFFP, dicha comunicación recibirá el número de radicado generado por medio del aplicativo destinado por el parque, radicación que es tramitada por el funcionario encargado de las PQRSF para posteriormente ser asignada al área encargada de acuerdo a su contenido, cada responsable del área será el encargado de analizar, gestionar y dar respuesta dentro de los términos de ley y de acuerdo al presente documento. En los casos en que el requerimiento del usuario no sea competencia del área, se delegará al funcionario o área correspondiente.

Cuando una PQRSF deba ser resuelta por varias dependencias del PTFFP, será responsabilidad de cada una de ellas, remitir a más tardar dentro de los cinco (5) días calendario a la recepción del documento, la información al funcionario encargado de las PQRSF o quien haga sus veces para su consolidación, luego de lo cual pasará a la Dirección Jurídica, quien dará visto bueno de la respuesta y se trasladará a firma del representante legal de la entidad.

Cuando la complejidad de la petición lo amerite, el Líder responsable de la misma tendrá cinco (5) días calendario siguientes al recibido de la PQRSF para otorgar una respuesta preliminar, la que deberá remitir a la Oficina Asesora Jurídica, para su revisión y posteriormente brindar respuesta al peticionario dentro de los términos de Ley.

Si la petición es de competencia de otras entidades, el funcionario encargado de las PQRSF realizará el traslado correspondiente notificándole de esta situación al peticionario, para que se dé respuesta conforme a los procedimientos de la entidad responsable. Éste deberá realizarse dentro de los cinco (5) calendarios siguientes al radicado de la misma.

En el caso que un funcionario reciba directamente una PQRSF a través de los buzones de correo electrónico de la entidad, deberá remitirla de inmediato al encargado de las PQRSF para dar trámite de radicación, asignación y respuesta oportuna.

Nota: Si la PQRSF llegase a ser anónima, el PTFFP publicará la respuesta en su página web.

8.3.2 Recepción de PQRSF verbales

Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa o a través de medios electrónicos o tecnológicos.

Para las peticiones presentadas de manera presencial o por chat, la respuesta será dada por el medio habilitado que escoja el usuario y se le informará al peticionario que su

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 18 de 19

inquietud será radicada en el sistema de atención de PQRSF y que se le responderá en los tiempos estipulados por la ley.

PETICIÓN VERBAL Recibida por el funcionario (nombre y número de identificación) Una vez sea diligenciado dicho formulario en su totalidad por parte del funcionario, deberá ser leído al usuario y una vez esté de acuerdo con lo registrado allí radicarla en el sistema, si el peticionario lo solicita, se le entregará copia.

Posteriormente se continuará con el procedimiento señalado en el numeral 7.2.1 en cuanto apertura de buzones.

Nota: Si la PQRSF llegase a ser anónima, el PTFFP publicará la respuesta en su página web.

8.4 Respuesta a PQRSF.

Se resolverán de forma oportuna, completa y de fondo, las peticiones presentadas mediante el mismo modo en que fueran presentadas, así:

Las peticiones escritas, físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, a menos de que el peticionario solicite sea por otro medio y la dirección física o virtual sea clara y legible. Las respuestas a las peticiones por medio de vía electrónica se remitirán únicamente a través de las cuentas oficiales @ukumari.co establecidas por la Entidad.

En el asunto de la respuesta debe informarse el número de radicado de la PQRSF que fue asignado por el peticionario, igualmente en el cuerpo del comunicado el día y hora en que fue radicada mencionando su inquietud.

La respuesta emitida y el soporte de envío deben ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.

La información general de la entidad tales como: la misión, funciones, estructura, organigrama, normatividad, horarios de atención, entre otros, estará disponible en el portal web de la Entidad conforme a la ley de transparencia y acceso a la información pública. No obstante, cualquier persona tiene el derecho de obtener copia de dicha información, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS	Código: GE-PD-001
		Versión: 01
		Fecha: 21/01/2025
		Página 19 de 19

copia de los documentos que reposen en los archivos, serán atendidas conforme al procedimiento y plazos señalados.

Las peticiones de información pública se registrarán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

9. ANEXOS

9.1 Formato Recepción PQRSF GE-FT-001

9.2 Formato Apertura de Buzón de Sugerencias GE-FT-002

ELABORA: PATRICIA PLAZAS RODRÍGUEZ AUXILIAR DOCUMENTAL	REVISAR: PAOLA ANDREA MEDINA LÍDER PLANEACIÓN	APRUEBA: RAÚL MURILLO GERENTE GENERAL
FECHA: 28-01-2025	FECHA: 28-01-2025	FECHA: 28-01-2025

Control de Versiones:

Fecha	Versión	Responsable	Descripción de Cambio