



Círculo de Suboficiales
de las Fuerzas Militares

PROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA
SUBPROCESO: GESTIÓN JURÍDICA

**REGLAMENTO: GES-REG-01 REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
 Maira Chaparro Jefe Departamento Jurídico  PAOLA VARGAS Jefe Departamento de Planeación, Procesos y Calidad	 TJC. HEMBERT CORDOBA RODRIGUEZ Subdirector General CSFFMM	 SMC. MARIO ALONSO ÁLVAREZ MONTES Director General CSFFMM



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. AMBITO DE APLICACIÓN	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DEFINICIONES	5
6. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN DEL CÍRCULO DE SUBOFICIALES DE LAS FUERZAS MILITARES:.....	7
7. MODALIDADES DE DERECHO DE PETICION:	8
8. TERMINOS PARA RESOLVER.....	9
8.1 IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER PETICIONES DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO:	10
9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.....	10
9.1 CONTENIDO DE LAS PETICIONES.....	10
9.2 DOCUMENTOS E INFORMACIONES REQUERIDAS PARA INICIAR LA PETICIÓN:.....	11
9.3 PETICIONES ESCRITAS	11
9.4 PETICIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	12
9.5 PETICIONES VERBALES.....	12
10. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES	13
10.1 DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO.....	13
10.2 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO	13
10.3 DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN	14
10.4 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.....	14
10.5 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA	14
10.6 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.....	15
10.7 COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS.....	15
10.8 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS	15
11. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	16
11.1 PETICIONES O DENUNCIAS ANÓNIMAS	16
12. TRAMITE INTERNO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES.....	16
12.1. CANALES DE ATENCIÓN	16
12.2. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	17
12.3 CARTA DE TRATO DIGNO.....	17

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

1. INTRODUCCIÓN

El Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares, es una entidad de creación legal, dirigida a prestar un servicio social a los Suboficiales de las Fuerzas Militares en servicio activo y en goce de asignación de retiro o pensión militar dando énfasis a los aspectos deportivos, de recreación y a todas aquellas actividades que propendan por el incremento de la cultura, el fortalecimiento de los vínculos de compañerismo y la ampliación y mejoramiento de sus relaciones sociales.

En tal sentido el Círculo de Suboficiales propende por abrir y gestionar espacios de comunicación con los afiliados y usuarios permitiéndoles ser escuchados y atendidos en las necesidades que expongan atendiendo la premisa que “*toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados*”.

2. OBJETIVO

Definir la reglamentación que regirá el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, con el fin de facilitar el acceso a los interesados y contar con un procedimiento unificado para la recepción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, que presenten los afiliados o cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto por parte del Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares, aplicando las disposiciones legales vigentes.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica del Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares, en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones; así como a los funcionarios públicos y personal de trabajadores, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, los cuales serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en el presente reglamento.



4. MARCO LEGAL

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.”
- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, en el artículo 76 indica establece la obligatoriedad de que exista una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispone en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 2080 de 2021, la cual dispone el uso de medios tecnológicos o electrónicos como medios de acceso para relacionarse con las autoridades, las personas naturales y jurídicas.
- Resolución 3660 de 2022, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.

Normatividad adicional:

- ISO 9001-2015: Sistema de gestión de Calidad – Requisitos. Numeral 5.1.2 (Enfoque al cliente) y 9.1.2 (satisfacción al cliente)

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

5. DEFINICIONES

Para el desarrollo e implementación de los procedimientos y actuaciones contenidas en el presente reglamento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de los conceptos más usuales:

Afiliado: Son los Suboficiales de Las Fuerzas Militares en servicio activo y en goce de asignación de retiro o pensión militar, padres o viudas con asignación de retiro o pensión militar; que realizan el aporte correspondiente de la cuota de sostenimiento de manera mensual al Círculo de Suboficiales.

Atención: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los funcionarios públicos y trabajadores del Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares, con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

Atención preferencial y diferencial: Es la atención que debe ser brindada por las dependencias del Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares, a todas las personas catalogadas como sujetos de especial protección constitucional, como las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.

Buzón de PQRSF: Es una urna de comunicación física donde el afiliado o cualquier persona puede depositar una queja, reclamo, idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Canales oficiales de comunicación para la atención: Son los medios y mecanismos de comunicación establecidos por el Círculo de Suboficiales por medio de los cuales los afiliados, ciudadanos, usuarios pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones o acceder a la entidad para recibir información.

Canal correspondencia o servicio postal: Medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los afiliados o cualquier persona pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el servicio o la gestión de la Entidad.

Canal presencial: Es el medio que permite el contacto directo de los interesados con el personal del Círculo de Suboficiales, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad para obtener algún producto, servicio, trámite o presentar sus peticiones o denuncias.

Canal telefónico: permite que el interesado se contacte en tiempo real por medio de las redes de telefonía fija o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación o asistencia al afiliado o cualquier persona para atender sus dudas o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. Pertenece a este canal; los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador y el centro de atención al usuario.

Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde los afiliados y cualquier

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
---	---	-----------------------

persona pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el servicio o la gestión de la Entidad.

Formulario virtual de PQRSDF: es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones, realizadas por los afiliados y cualquier persona ante el Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares a través de la página web en el link <http://https://www.circulodesuboficiales.com.co>Contactenos.aspx> o a través de la APP del Círculo de Suboficiales la cual puede ser descargada en la tienda de APP store.

Notificación: La notificación es el concepto que se utiliza para nombrar al documento en que se hace constar la resolución comunicada al interesado o peticionario.

Orientación: consiste en suministrar información escrita o verbalmente y dar las correspondientes indicaciones o pasos para un procedimiento al interesado, estará a cargo del Trabajador de la Entidad o funcionario público en Comisión, el objetivo es guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, colaboración para diligenciar una queja o petición entre otras.

Persona de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Petición: Derecho fundamental que tiene una persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

PQRSDF: Es la abreviatura que se asigna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona ya sea de forma verbal o escrita en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados, servidores públicos, en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: manifestación de inconformidad ya sea de forma verbal o escrita referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Solicitud de información: medio por el cual el usuario puede solicitar cualquier tipo de información referente a los servicios o actividades que desarrolla la entidad.

Solicitud de documentos: Es el derecho que tiene toda persona a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad, Para ello todo sujeto obligado (Entidad) deberá facilitar el ejercicio de acceso a la información pública, siempre y cuando no estén bajo reserva.

Sugerencia: Propuesta ya sea verbal o escrita que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento del objeto social.

Usuario: persona que utiliza los servicios ofrecidos por el Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares.

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

6. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN DEL CÍRCULO DE SUBOFICIALES DE LAS FUERZAS MILITARES:

Los canales oficiales dispuestos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en el Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares, son:

- **Canal telefónico:** Los afiliados o cualquier persona de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de la siguiente línea telefónica PBX (601) 593 99 00 EXT 1116 - 1124 - 1247 - 1152
- **Canal presencial:** Los afiliados o cualquier persona de interés pueden acudir al espacio físico de cualquiera de La Sedes del Círculo de Suboficiales de Las Fuerzas Militares, donde se brindará atención personalizada, se entregará información a los afiliados y ciudadanía en general; se recibirán las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se formulen por escrito y verbalmente.

Las Sedes están ubicadas así:

- Sede Social Colina Campestre, Calle 138 #55-38. Bogotá D.C
- Sede Vacacional La Palmara, Km 96.5 vía Bogotá – Melgar, Ciudad de Melgar.
- Sede Vacacional Los trupillos, Carrera 4 #34-66 Vía El Rodadero – Santa Marta.
- Sede Vacacional Paraíso Cafetero, Km 8 vía Nápoles Municipio de Montenegro

Nota: El Círculo de Suboficiales pone a disposición de los usuarios Buzones de PQRSF ubicados estratégicamente en diferentes puntos de las cuatro sedes.

- **Canal virtual:** Los afiliados o cualquier persona de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera virtual escrita a través de los siguientes medios:
 - ✓ Formulario dispuesto en la página Web del Círculo de Suboficiales, en: <https://www.circulodesuboficiales.com.co/Contactenos.aspx>
 - ✓ Mediante el correo electrónico atencionalusuario@circulo.mil.co
 - ✓ A través de la APP del Círculo de Suboficiales la cual está disponible para descarga en las tiendas de IOS y Android, como Círculo de Suboficiales FFMM, así mismo la APP está configurada para que desde la página WEB del Círculo de



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

Suboficiales www.circulodesuboficiales.com.co, accediendo desde el botón mi USUARIO APP en la URL <http://www.circulodesuboficiales.co/Login.aspx?s=ca>.

- **Canal de servicio postal o correspondencia:** Los afilados o cualquier persona de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera escrita, a través de la oficina de correspondencia física ubicada en la Sede Social Colina Campestre, Calle 138 #55-38, Bogotá D.C.

7. MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN

Para efectos del presente reglamento, las modalidades del derecho de petición son las previstas en la Ley 1755 de 2015:

- a. **Petición de interés general:** derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.
- b. **Petición de interés particular:** derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.
- c. **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona ya sea de forma verbal o escrita en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados, servidores públicos, en desarrollo de sus funciones.
- d. **Reclamo:** manifestación de inconformidad ya sea de forma verbal o escrita referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- e. **Sugerencia:** Propuesta ya sea verbal o escrita que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento del objeto social.
- f. **Denuncia:** es la declaración verbal o escrita en la que se pone a consideración del Círculo de Suboficiales cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.
- g. **Felicitaciones:** Cualquier manifestación verbal o escrita por medio de la página, correo o soporte electrónico por la satisfacción, agradecimiento o similar, en la que se enfatiza la buena labor y se estimula a continuar mejorando, generando un vínculo positivo y fidelización de los usuarios.
- h. **Consulta:** Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

- i. **Solicitud de acceso a la información pública:** derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones de la Entidad, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad.
- j. **Solicitud de documentos o copias:** derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad como: expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de copias es significativo se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.
- k. **Solicitud de información de los Congresistas:** son las solicitudes de información y respuesta a cuestionarios que presentan los Congresistas, de acuerdo con su competencia, las dependencias o entidades adscritas al Ministerio de Defensa deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de cinco (5) días, tal como lo señala la ley.
- l. **Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales:** son aquellas formuladas por la Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contralorías, Jueces, Magistrados y autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales en los términos del artículo 116 de la Constitución Política.

8. TERMINOS PARA RESOLVER

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, Y FELICITACIONES) deberá resolverse, según indica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a. **Solicitud de Interés general y particular:** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
- b. **Solicitud de documentos o copias:** se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- c. **Consulta:** se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d. **Solicitud de información de los congresistas:** las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.
- e. **Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales**
Los requerimientos de las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales, se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad.

8.1 IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER PETICIONES DENTRO DEL TÉRMINO ESTABLECIDO

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el artículo anterior, la Entidad informará al peticionario de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado, lo siguiente:

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por el Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares los cuales se encuentran referidos en la página web <https://www.circulodesuboficiales.com.co/Contactenos.aspx>

9.1 CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Cualquier modalidad de petición presentada ante el Círculo de Suboficiales deberá contener, como mínimo, la siguiente información, de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
---	---	-----------------------

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta la petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario.

9.2 DOCUMENTOS E INFORMACIONES REQUERIDAS PARA INICIAR LA PETICIÓN

- a. Cuando se actué a través de mandatario, se deberá acompañar el respectivo poder o autorización.
- b. Cuando la petición sea presentada en nombre de una persona jurídica de derecho privado, deberá allegarse el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la autoridad competente, cuando la ley lo exija o sea necesario para resolver de fondo la petición.
- c. Cuando una petición, bien sea verbal o escrita, no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibido se deberá indicar al peticionario los que faltan. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

9.3 PETICIONES ESCRITAS

Cuando las normas que regulan el Círculo de Suboficiales así lo requiera, podrá exigirse que determinadas peticiones se presenten por escrito; para ello, se pondrán a disposición de los interesados, formularios y otros documentos virtuales y físicos para su diligenciamiento en la página web del Círculo de Suboficiales y en las distintas sedes del mismo, así como instructivos para su diligenciamiento que den cuenta de los requisitos y documentos requeridos para la presentación de las distintas peticiones regladas.

En caso que un usuario presente una petición, queja, reclamo, sugerencias, denuncia o felicitación de manera verbal y por su contenido requiera que conste por escrito, la entidad proveerá los medios necesarios para que pueda diligenciarse, en caso que la persona no sepa escribir o esté impedida para ello, se tomará la petición y se transcribirá al papel, se dejará registro del recibo para seguimiento del peticionario .



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

9.4 PETICIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Los peticionarios podrán hacer uso de medios electrónicos o cualquier medio idóneo para la comunicación electrónica o transferencia de datos, siempre y cuando reúnan los requisitos previstos en el artículo 13 de la CN y se dirijan a las direcciones de correo electrónico o formularios de datos establecidos para el efecto en la página web del Círculo de Suboficiales.

Una vez se reciba la petición se enviará al peticionario un mensaje electrónico a la cuenta de correo reportada acusando recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha, hora y número de radicado asignado.

Cualquier peticionario que presente solicitudes por escrito, de manera verbal o por cualquier medio de comunicación electrónico o transferencia de datos podrá solicitar en el escrito de radicación de su petición o al momento de formularla que la actuación continúe surtiéndose a través de mensajes de datos, en cuyo caso suministrará su dirección de correo electrónico a fin de que el servidor público competente la incorpore en la base de datos que se establezca para el efecto, a fin de que las comunicaciones y notificaciones producidas con ocasión de la actuación respectiva se surtan electrónicamente a la cuenta de correo reportada en cuyo caso se entenderá surtida la respectiva notificación a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al documento de respuesta.

9.5 PETICIONES VERBALES

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se formulen verbalmente a través de canales telefónico y presencial serán centralizadas y atendidas por la oficina de atención al usuario del Círculo de Suboficiales, o por la persona que tenga como parte de sus funciones atención al usuario.

El funcionario público en comisión o trabajador a cargo de recibir la PQRSDF de cada una de las Sedes y dependencias, estará en disposición, cuando sea necesario, de gestionar directamente la petición verbal y colaborará con el diligenciamiento del formato establecido para tal fin.

En todos los casos, se deberá dejar constancia de la recepción y radicarse de acuerdo con el procedimiento interno establecido. Cuando la petición no sea competencia del Círculo de Suboficiales, pero el peticionario insista en que se radique la petición, el funcionario público en Comisión o trabajador de la Entidad deberá dejar constancia y radicar, luego de lo cual, dará el traslado correspondiente a la autoridad competente.

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

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Fecha y hora de recibido.
- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la tarjeta profesional, de ser el caso, y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- d. El objeto de la petición.
- e. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- f. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido el funcionario público en Comisión o trabajador de la entidad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- g. Identificación del funcionario público en Comisión o trabajador de la entidad responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

10. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

El Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares establece los siguientes lineamientos para el tratamiento de las PQRSDF que se generen bajo situaciones especiales que por su naturaleza amerite un trato con características diferentes.

10.1 DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO

Es un deber de la Entidad, atender y tramitar las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y conforme al presente reglamento, en ningún caso la entidad se podrá negar a recibir y radicar la solicitud o petición respetuosa.

10.2 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO

Cuando al recibir la petición se identifica que se encuentra incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo o dar cumplimiento a un procedimiento específico, necesario para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este numeral, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante un formato firmado por la autoridad designada, 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.

10.3 DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN

Los interesados podrán 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.

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

10.4 PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En cuanto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores y enviarla de nuevo indicando que ya fue absuelta, salvo que se trate de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, en cuyo caso se verificará el cumplimiento de requisitos y se dará respuesta de cierre si a ello hubiere lugar.

10.5 FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicado, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

 Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

10.6 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente el derecho de petición o peticiones;
2. Resolver totalmente el derecho de petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

10.7 COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, por uno de los medios que indique el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en la base de datos si se tiene, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán a través de las cuentas de correo autorizadas por la Entidad para la recepción y respuesta de peticiones electrónicas.

10.8 INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Demás contenidos o que se expidan en las leyes colombianas.
5. Cuando se refiera razones de reserva para no hacer entrega de la documentación, o información o requerimiento, se deberá motivar la respuesta.



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

11. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de la entidad, la denuncia debe:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o informar el curso de la denuncia.
5. Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál.
6. En caso que la denuncia cuente con suficientes fundamentos o pruebas que ameriten proceder con la denuncia o solicitud de apertura de investigación según el caso, la entidad estará en la obligación de poner en conocimiento dichos hechos ante la autoridad competente penal o disciplinaria.

11.1 PETICIONES O DENUNCIAS ANÓNIMAS

Las peticiones allegadas que carezcan de remitente o sin datos personales se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “*ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas*”.

12. TRAMITE INTERNO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES

12.1. CANALES DE ATENCIÓN

El Círculo de Suboficiales dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que este formule la petición o denuncia:

Canal escrito: Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a través de:

1. Formulario dispuesto en la página Web del Círculo de Suboficiales, en: <https://www.circulodesuboficiales.com.co/Contactenos.aspx>

 Círculo de Suboficiales <small>de las Fuerzas Militares</small>	REGLAMENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES GES-REG-01	V.1- F.E: 01 Nov 2022
--	---	-----------------------

2. Mediante el correo electrónico atencionalusuario@circulo.mil.co
3. A través de la APP del Círculo de Suboficiales la cual está disponible para descarga en las tiendas de IOS y Android, como Círculo de Suboficiales FFMM, así mismo la APP está configurada para que desde la página WEB del Círculo de Suboficiales www.circulodesuboficiales.com.co, accediendo desde el botón mi USUARIO APP en la URL <http://www.circulodesuboficiales.co/Login.aspx?s=ca>.
4. Mediante radicación en las instalaciones del Círculo de Suboficiales, en las sedes ya sea a través de los buzones de PQRSF o radicando la petición en el área de correspondencia.

12.2. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

En relación con las peticiones y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes:

1. Las dependencias encargadas de emitir respuestas al ciudadano deberán presentar a la Dirección General del Círculo de Suboficiales a través de los procedimientos establecidos, los indicadores que para el efecto se establezcan y en la periodicidad señalada, los cuales deberán contener las estadísticas y el tratamiento dada a las peticiones y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determine la ley, y señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.
2. La oficina encargada de PQRSDF, deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRSDF recepcionadas y radicadas en el aplicativo y los medios electrónicos establecidos para este fin.

12.3 CARTA DE TRATO DIGNO

La oficina encargada de dar trámite y respuesta a las PQRSDF debe hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios del Círculo de Suboficiales y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente

Dado en Bogotá a los 01 días del mes de noviembre de 2022



**REGLAMENTO
TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
GES-REG-01**

V.1- F.E: 01 Nov 2022

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	AUTOR	FECHA DE APROBACIÓN
1	Creación reglamento	Jefe Departamento Jurídico / jefe Departamento de Planeación, procesos y Calidad	01 de noviembre de 2022