


COPIA CONTROLADA

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	GA-PR-19
		VERSIÓN	001
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN PQRS	FECHA	2017-02-20

OBJETIVO

Establecer las políticas que regulan la atención de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (en adelante, “**PQRS**”) del Fondo Mixto de Promoción Cinematográfica “Proimágenes Colombia” (en adelante, “**Proimágenes Colombia**”), en desarrollo de sus actividades estatutarias y como administrador del Fondo para el Desarrollo Cinematográfico (en adelante, el “**FDC**”), creado por la Ley 814 de 2003 y administrado por Proimágenes Colombia en virtud de la misma, así como en desarrollo de sus actividades relacionadas con el manejo técnico y logístico del Fondo Fílmico Colombia FFC, creado por la Ley 1556 de 2012.

MARCO LEGAL

El artículo 23 de la Constitución política de Colombia, por medio del cual se consagra el derecho de petición, como un derecho fundamental dispone lo siguiente: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”

La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición establece en su artículo 13 que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. Por su parte, la Corte Constitucional ha establecido jurisprudencialmente que el derecho de petición vincula a los particulares que presten un servicio público o que realicen una actividad de interés general, a través de Sentencias como la T-311/99.

Entretanto, el Régimen de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (en adelante, el “**Régimen TAIP**”) es aplicable a Proimágenes Colombia en virtud de la Ley 1712 de 2014 y del Título 1, Parte 1, Libro 2 del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 las cuales establecen su ámbito de aplicación en los artículos 5 y el artículo 2.1.1.1.2., respectivamente. En lo correspondiente a la Ley, el literal g) del precitado artículo 5 se determina que las disposiciones serán aplicables a “las entidades que administren instituciones parafiscales, fondos o recursos de naturaleza u origen público”. El mismo artículo dispone en un inciso posterior que “las personas naturales o jurídicas que reciban o intermedien fondos o beneficios públicos territoriales y nacionales y no cumplan ninguno de los otros requisitos para ser considerados sujetos obligados, solo deberán cumplir con la presente Ley respecto de aquella información que se produzca en relación con fondos públicos que reciban o intermedien”. En este régimen se regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, incluyendo lo relativo a la recepción y respuesta a solicitudes de información pública.

Finalmente, dentro del alcance misional derivado de la gestión de Proimágenes Colombia en desarrollo de su objeto social, se encuentra la disponibilidad al público general, a quienes tengan contratos suscritos con Proimágenes Colombia, a los beneficiarios de las convocatorias del Fondo para el Desarrollo Cinematográfico, a los productores vinculados al Fondo Fílmico Colombia y a los demás agentes de la industria audiovisual, para que presenten PQRS.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda clase de PQRS que sean dirigidas a Proimágenes Colombia, incluyendo aquellas relacionadas con el Régimen TAIP y el Derecho Fundamental de Petición, y exceptuando aquellas relativas al régimen de protección de datos personales regulado desde la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, toda vez que en lo relativo a esta regulación aplica el *procedimiento de tratamiento de datos personales* de Proimágenes Colombia.

POLÍTICAS

Las políticas detalladas a continuación rigen la atención a PQRS en Proimágenes Colombia. Para los aspectos no regulados en ellas, aplicará lo dispuesto en la LEDP, el Régimen TAIP y todas aquellas normas que regulen o estén relacionadas con la atención de PQRS. En caso de que alguna política del procedimiento entre en contradicción con alguna norma aplicable, se aplicará con prevalencia sobre el

procedimiento.

1. Recepción y direccionamiento:

Proimágenes Colombia recibirá PQRS verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Para tal fin, en el sitio web de Proimágenes Colombia www.proimagenescolombia.com se dispone la pestaña “contáctenos”. De igual manera, los peticionarios podrán radicar sus PQRS en las oficinas de la entidad o mediante el correo electrónico info@proimagenescolombia.com sin perjuicio de cualquier otro medio en funcionamiento que permita cumplir la finalidad. El proceso de recepción y direccionamiento será el siguiente:

1.1 Las PQRS recibidas a través de la pestaña “contáctenos” del sitio web de Proimágenes Colombia www.proimagenescolombia.com, son tramitadas a través de un aplicativo web dispuesto por la entidad. Dependiendo de la casilla que marque el peticionario, el aplicativo direccionará de forma automática la PQRS al área de Proimágenes previamente definida según la temática. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formulario contemplado por Proimágenes Colombia no contemple por su diseño. En tal caso el peticionario podrá presentar su PQRS de acuerdo con lo detallado en los numerales siguientes.

1.2. Las PQRS enviadas a las oficinas de Proimágenes Colombia, serán recibidas por la recepcionista, quien deberá registrar su número de radicación y fecha de recepción, y posteriormente las remitirá al área competente, dependiendo de su contenido. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, Proimágenes Colombia la expedirá en forma sucinta.

1.3. Las PQRS recibidas a través del correo electrónico info@proimagenescolombia.com y, el encargado de la cuenta, quien deberá remitirlas al área pertinente, dependiendo de su contenido.

2. Revisión de la PQRS:

Una vez canalizada la PQRS según lo establecido en los numerales anteriores, la persona que la haya recibido para atención (en adelante, el “Receptor”) la revisará integralmente, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

2.1. En caso de que el Receptor considere que la PQRS no está relacionada con su ámbito de acción, lo informará oportunamente a quien la haya llevado a cabo el direccionamiento, de conformidad con el numeral 1.1. anterior.

2.2. En ningún caso estimará la PQRS incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

2.3. El Receptor deberá verificar si la información solicitada por el peticionario es de carácter público o si ésta se trata de información clasificada o reservada de conformidad con el literal b), c) y d) del artículo 6 de la ley 1712 de 2014 que hace parte del Régimen TAIP o la norma vigente que regule la materia. En caso de dudas sobre la naturaleza de la información el Receptor podrá consultar al director jurídico de Proimágenes, sin perjuicio de los aspectos jurídicos de otra índole que deban ser revisados por la oficina jurídica de Proimágenes.

2.4. Cuando una PQRS no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo Proimágenes Colombia deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

3. Tiempos de respuesta:

las PQRS que reciba Proimágenes deben ser respondidas de acuerdo con los siguientes plazos. Sin perjuicio de estos, Proimágenes podrá establecer mecanismos internos de seguimiento, para garantizar su cumplimiento:

3.1. Por regla general, dentro de los **quince (15) días** siguientes a su recepción.

3.2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** siguientes a su recepción. Si en ese 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, Proimágenes Colombia no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario; como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

3.3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a Proimágenes Colombia en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días** siguientes a su recepción.

3.4. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, Proimágenes Colombia informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4. Reglas aplicables a la respuesta:

4.1. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

4.2. Todas las respuestas deberán gestionarse por escrito de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada. Pueden constar por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia Proimágenes Colombia responderá por el mismo medio de la solicitud.

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

4.4. Cuando en el curso de una actuación administrativa Proimágenes Colombia 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.

4.5. 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.

4.6. Vencidos los términos establecidos en los numerales anteriores, Proimágenes Colombia decretará el desistimiento y el archivo del expediente, y notificará personalmente al peticionario, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

4.7. A través de la Dirección Administrativa y Financiera, Proimágenes Colombia consolidará un cuadro informativo trimestral de PQRS recibidas, el cual se elaborará con base en la información enviada por el Receptor de cada dirección, incluyendo sus términos de respuesta. Dicho informe será publicado en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio web de Proimágenes Colombia.

DESARROLLO

RESPONSABLES	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	REGISTRO
	Inicio		
Peticionario	Presentar PQRS	Presentar PQRS a través de los mecanismos establecidos sin perjuicio de cualquier otro medio que permita cumplir la finalidad.	Solicitud
Receptor inicial	Direccionar la PQRS	De conformidad con lo establecido en Políticas, numeral 1 de este procedimiento.	Solicitud
Receptor	Revisión de la PQRS	Llevar a cabo el proceso de revisión del que trata el aspecto Políticas, numeral 2 de este procedimiento.	Solicitud
Receptor	Respuesta	Plantear y enviar respuesta de conformidad con las reglas establecidas Políticas, numeral 3 de este procedimiento.	Respuesta
Receptor	Cuadro consolidado trimestral de PQRS respondidas	De acuerdo con los requerimientos legales, el Receptor deberá enviar al Coordinador de Calidad y Gestión Humana el informe de las PQRS a las que dio respuesta trimestralmente.	Cuadro consolidado respuesta por receptor
Coordinador de Calidad y Gestión Humana	Consolidar cuadro trimestral de PQRS respondidas	Consolidar información de respuesta de PQRS enviadas por los receptores, y enviar a la oficina jurídica.	Cuadro Consolidado respuestas
	Fin		

CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	VERSIÓN MODIFICADA	PASA A VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
---------	--------	--------

MATEO LONDOÑO
DIRECTOR JURÍDICO

CLAUDIA VENEGAS
COORDINADOR DE CALIDAD Y
GESTIÓN HUMANA

MATEO LONDOÑO
DIRECTOR JURÍDICO

MATEO LONDOÑO @ 2017-02-20, 11:51:51