

 Supersalud 	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Reglamento para el trámite interno de derechos de petición

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (12 – 05 – 2023)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Contenido

Objetivo	3
Alcance	4
Definiciones.....	5
Políticas de operación	7
Modalidades y términos para resolver las peticiones	8
Peticiones incompletas	9
Desistimiento de la petición	10
Remitentes no identificados.....	11
Peticiones irrespetuosas.....	11
Peticiones oscuras.....	11
Peticiones reiterativas.....	11
Peticiones análogas.....	12
Peticiones de información sujeta a reserva	12
Insistencia del solicitante de información o documentos sujetos a reserva	14
Inaplicabilidad de las excepciones.....	15
Trámite al interior de la Superintendencia	15

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Recepción de las peticiones verbales.....	15
Recepción de las peticiones escritas.....	16
Trámite al interior del área competente	16
Traslado por competencia	17
Peticiones que constan de diversos interrogantes.....	18
Remisión de informe de peticiones respondidas a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario.....	18
Lenguaje Claro	19
Estructura la de respuesta de las PQRD.....	20

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Objetivo

Establecer los lineamientos para la gestión interna de las peticiones que recibe la Superintendencia Nacional de Salud, mediante la identificación de conceptos, aplicación de normas y pautas estándar de atención para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de las dependencias.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Alcance

Este reglamento aplica para la presentación, trámite y respuesta de los derechos de petición que se formulen ante la Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de lo establecido en el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015, sustitutivo del Título II de la Ley 1437 de 2011.

Quedan excluidas de este tratamiento las peticiones presentadas ante la Supersalud contra las entidades responsables de garantizar el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud, tramitadas directamente por la Superintendencia Delegatura para la Protección al Usuario en el marco de sus competencias, las cuales se encuentran reguladas de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Definiciones

NURC: Número Único de Radicación de Correspondencia

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, cuya respuesta esta a cargo de la Supersalud.

PQRD: petición, queja, reclamo y denuncia.

Petición de Documentos y/o Solicitudes de Información: petición, por motivos de interés general o particular, a través de la cual una persona solicita documentos o información. Esta clase de petición incluye la solicitud de certificaciones sobre documentos que reposen en los archivos de la entidad o sobre actuaciones de los cuales la Superintendencia tenga conocimiento.

Petición de Consulta: petición, por motivos de interés general o particular, mediante la cual eleva una consulta a la Superintendencia en relación con las materias a su cargo.

Petición Preferencial: petición manifestada por un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación y, en ejercicio de su actividad, a la cual se le imprimirá un trámite preferencial. El funcionario responsable de resolverla le dará la prioridad necesaria, sin descuidar las demás peticiones recibidas.

Petición entre Autoridades: petición formulada por un organismo o entidad que hace parte de las ramas del poder público, independientemente del orden, sector o nivel, o por un órgano autónomo e independiente del Estado, o por un particular en cumplimiento de funciones administrativas, a través de la cual se solicita documentos o información a la Superintendencia.

Petición de Informes: petición elevada por los Organismos de Control, el Congreso de la República, Despachos Judiciales, la Fiscalía General de la Nación o el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual tiene por finalidad la

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

presentación de Informes por parte de la Superintendencia Nacional de Salud sobre temas a su cargo y dentro del término por estos fijados.

Queja: manifestación de una persona, a través de la cual expresa disconformidad con el actuar de un funcionario de la Superintendencia, ya sea porque en su sentir: incumplió un deber, se extralimitó en el ejercicio de sus funciones, incurrió en una prohibición, o violó el régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos o conflictos de interés, consagrados en el Código Disciplinario Único.

Reclamo: manifestación de un usuario del Sistema de Salud a través de la cual exterioriza su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o demanda el reconocimiento del derecho fundamental a la salud con el fin de evitar un perjuicio irremediable.

Reclamo Regular: petición manifestada por un Usuario del Sistema de Salud a través de la cual exterioriza la insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de las entidades o instituciones responsables de garantizar el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud.

Reclamo Prioritario: petición manifestada por un usuario del Sistema de Salud a través de la cual solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud, el cual es objeto de marcación prioritaria en razón a criterios que implican su solución de manera inmediata, acorde con las instrucciones que imparta la Superintendencia a los sujetos vigilados.

Petición reiterativa: cuando exista una repetición en la solicitud inicialmente denunciada.

Denuncia: manifestación de una persona a través de la cual pone en conocimiento hechos que revisten las características de un delito, y, por lo tanto, debe investigarse de oficio por parte de la Fiscalía General de la Nación.

Traslado: se entiende cuando la PQR no es propia o no tiene responsabilidad directa la Superintendencia Nacional de Salud, sino por el contrario es responsabilidad es la EPS u otras Entidades.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Políticas de operación

1. El presente manual refleja las disposiciones de la resolución 321 de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la Superintendencia Nacional de Salud” y es de obligatorio cumplimiento.
2. La falta de atención a las peticiones y a los términos señalados por este manual para resolverla constituirá falta para el servidor público que deba tramitarlas y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.
3. Las situaciones y los procedimientos administrativos no regulados por la resolución 321 de 2016 se registrarán por las normas especiales y, en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen o adicionen.
4. El detalle de las actividades y su secuencia se encuentran documentados en el diagrama del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.
5. Los profesionales que reciben y atienden las Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Denuncias, deben cumplir con los protocolos para la atención a los usuarios, definidos en el proceso de relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Modalidades y términos para resolver las peticiones

Toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la Superintendencia Nacional de Salud, directamente por cada dependencia en el marco de sus competencias. Sin embargo, se encuentran sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Peticiones de Documentos y de Información: Este tipo de peticiones deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Es importante tener presente que, 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, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- b) Consultas: Las consultas elevadas a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- c) Peticiones entre Autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, deberá ser resuelta en un término no mayor de diez (10) días.

Cuando la petición sea formulada por un ente de control, deberá ser resuelta en el término establecido por el ente en la misma la petición. En este evento, la petición deberá ser direccionada al despacho del Superintendente Nacional de Salud, donde se definirá la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

- d) Peticiones del Congreso: De conformidad con lo previsto en los artículos 249 y 258 de la Ley 5ª de 1992, las peticiones formuladas por los congresistas y los cuestionarios contenidos en proposiciones de mediante la cual se invite o se cite al Superintendente Nacional de Salud, deberán ser resueltas dentro de los cinco (5) días calendario siguientes.

En este evento, la petición deberá ser direccionada al despacho del Superintendente Nacional de Salud, donde se definirá la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

PARÁGRAFO. Si excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, esta circunstancia deberá ser informada al interesado antes del vencimiento del término señalado anteriormente, 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.

Así mismo, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Peticiones incompletas

Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se deberá requerir 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, se reactivará el término para resolver la petición.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Para el caso de peticiones recibidas a través de la web: el agente del centro de contacto analizará el caso y realizará búsqueda de la información que permita radicar la PQRD. Se deben realizar llamadas a los usuarios para conseguir esta información, si no es posible el contacto realiza formato o carta de devolución por falta de datos que se emite directamente del aplicativo de PQRD.

En caso del canal escrito:

1. si el usuario no envía datos completos o la información es incoherente, los agentes del centro de contacto verificarán si el documento adjunto cuenta con números de contacto del remitente se comunican telefónicamente para ampliar información y direccionar la solicitud.
2. De no contar con datos de contacto del remitente, deben llamar a la EPS para pedir la información y posteriormente llamar al usuario y validar el requerimiento.
3. Si es un usuario que se encuentra hospitalizado y el punto 1 y 2 no es efectivo se llama a la IPS.
4. Si no se logró obtener información del usuario se envía por el sistema de gestión documental plantilla de solicitud de información complementaria.

Desistimiento de la petición

Cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento anterior, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación y se deberá decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Lo anterior, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Remitentes no identificados

Cuando no sea posible identificar el remitente de una petición, la respuesta deberá ser publicada en el portal web de la Superintendencia Nacional de Salud por el término máximo de diez (10) días.

Peticiones irrespetuosas

Las peticiones deben ser formuladas de forma respetuosa so pena de rechazo.

Peticiones oscuras

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.

Peticiones reiterativas

Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas por esta Superintendencia, es posible remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

Peticiones de información sujeta a reserva

Cuando la información solicitada se encuentre sometida a reserva por la Constitución Política o la ley, deberá ser rechazada indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, la cual deberá notificarse al peticionario y contra la misma no procede recurso alguno. En especial, se encuentran sometidos a reserva:

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. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de información de carácter reservado, enunciadas en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrán ser realizadas por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Insistencia del solicitante de información o documentos sujetos a reserva

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos sujetos a reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si niega o acepta parcialmente la petición formulada.

La insistencia deberá ser presentada por escrito y sustentada en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

En estos eventos, el funcionario deberá enviar la documentación correspondiente al tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Inaplicabilidad de las excepciones

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Trámite al interior de la Superintendencia

Recepción de las peticiones verbales

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario o quien haga sus veces en las oficinas regionales, Centro de Atención al Ciudadano y puntos de atención en las diferentes regiones del país, atenderá las peticiones verbales, en jornada ordinaria que disponga la Superintendencia días hábiles de lunes a viernes, de nueve de la mañana (9:00 a. m.) a cuatro de la tarde (4:00 p. m.), y la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al peticionario.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá solicitar su presentación por escrito, en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas establecido en los artículos siguientes de la presente resolución.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Recepción de las peticiones escritas

El Grupo de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud recibirá y radicará todas las peticiones escritas allegadas por cualquier medio idóneo a la entidad y las enviará inmediatamente a la dependencia competente de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto número 1080 de 2021.

PARÁGRAFO. Ningún funcionario de la Superintendencia Nacional Salud se encuentra autorizado para recibir o dar trámite de las diferentes peticiones a través de otras oficinas o dependencias diferentes al Grupo de Correspondencia o quien haga sus veces en las oficinas regionales, con excepción de aquellas recibidas directamente por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario en el marco de sus competencias de inspección y vigilancia, las cuales se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud.

En consecuencia, las comunicaciones oficiales recibidas a través del correo electrónico deberán ser direccionadas al buzón de correo del Grupo de Archivo y Correspondencia correointernosns@supersalud.gov.co para que se realice el proceso de radicación.

Trámite al interior del área competente

Recibida la petición por el área competente, deberá responderla directamente al peticionario en los términos legales establecidos para el efecto.

Si la dependencia a la cual se remitió la petición advierte que la misma es competencia de otra dependencia al interior de la Superintendencia Nacional de

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Salud, deberá reasignar en el sistema de gestión documenta de forma inmediata una vez tenga conocimiento de esta.

Cuando se determine que para dar respuesta a la petición se requiere información de otras áreas, el funcionario designado realiza una solicitud por memorando si corresponde a otra dependencia, o por medio de correo electrónico si corresponde a un grupo de su misma área.

Traslado por competencia

Cuando se constate por la dependencia a la cual se remitió la petición que la Superintendencia Nacional de Salud no es la entidad competente para resolverla, se debe remitir la misma a la entidad competente y se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

Peticiones que constan de diversos interrogantes

Cuando la petición o consulta conste de diversos interrogantes, que sean competencia de diferentes dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, para su consolidación y envío de la respuesta al peticionario, se deberán seguir las reglas que a continuación se enuncian:

- a) La dependencia a la que le corresponda responder el mayor número de interrogantes, deberá consolidar la respuesta y enviarla directamente al peticionario, dentro de los términos anteriormente señalados;
- b) Si la respuesta requiere revisión jurídica, la misma deberá ser remitida a la Oficina Asesora Jurídica con mínimo cinco (5) días de antelación a su vencimiento, para que esa dependencia pueda realizar la revisión respectiva.
- c) En el evento en que para responder la petición una dependencia requiera de insumos técnicos de otras dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud, las mismas deberán remitirlos con mínimo cinco (5) días de antelación al vencimiento de la petición.

Remisión de informe de peticiones respondidas a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

Las dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud deberán remitir dentro de los primeros 5 días de cada mes a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, la relación de las peticiones respondidas directamente de conformidad con el formato establecido por esa Delegada para tal fin y que deberá contener:

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

- a) El número de solicitudes recibidas clasificadas de acuerdo con las diferentes modalidades del derecho de petición con el respectivo número único de radicación - NURC de entrada y de salida.
- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución con el NURC respectivo.
- c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Lenguaje Claro

Un lenguaje claro es, básicamente, un mensaje fácil de entender. Y, a simple vista, pareciera que casi cualquier mensaje puede tener esta característica. Sin embargo, no siempre ocurre así. Por lo que, se recomienda tener en cuenta los diez pasos del Departamento Nacional de Planeación:

- **Póngase en los zapatos del ciudadano:** tenga en cuenta los que la persona sabe, lo que necesita saber y el resultado que desea obtener.
- **Haga una lista de las ideas que quiere transmitir:** haga una lista de las ideas que quiere transmitir en orden lógico y plane el recorrido.
- **Organice el texto por pasos:** toda comunicación debe tener un encabezado que indique el asunto o referencia, es decir, el propósito del documento.
- **Las frases deben ser cortas:** no más de 20 palabras (la memoria a corto plazo no retiene más, cuando se llega al final, no se recuerda el principio).

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLMN05
	REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN	01
		FECHA	12/05/2023

- **Use un lenguaje cercano:** hable en primera persona. Las comunicaciones del Estado son una oportunidad para generar cercanía con el ciudadano.
- **Evite los legalismos:** evite los legalismos, las dobles negaciones y el tono imperativo. Use lenguaje simple, directo y humano.
- **Evite la solemnidad:** reiterando la importancia de que el lenguaje debe acercar al ciudadano al Estado.
- **No abuse de las siglas:** no abuse de las siglas por obvias que a usted le parezcan.
- **Piense en imágenes:** use ayudas visuales para indicar lo más relevante.
- **revíselo, revíselo:** revíselo..... y luego póngalo a prueba.

Para más información puede acceder al siguiente enlace: <https://n9.cl/xqwh9>

Estructura la de respuesta de las PQRD

Estructura de respuesta:

Debe tener el nombre del destinatario, dirección o correo electrónico verificados, citar la referencia (número de documento asociados), asunto (título que indique su contenidos o tema a tratar). En el cuerpo un resumen claro de la petición a la que se le da respuesta, respuesta específica y en lenguaje claro directamente relacionada con la petición y despedida.