



# **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)**

Versión 001  
[www.anav.com.co](http://www.anav.com.co)  
Elaborado en 07/09/2018  
Elaboro: Yudy García  
Autorizo: Antonio H. Salcedo

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS  
(PQRSD)**

Las peticiones, quejas y reclamos que reciba la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV, se atenderán y su procedimiento será el establecido en el artículo 23 de la Constitución Política y en la Ley 1755 de 2015 o las normas que la complementen y sustituyan.

**OBJETIVO**

Recepcionar, tramitar y responder oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD), de solicitudes de información ocasionadas por actividades desarrolladas en la prestación de los servicios en la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV a sus usuarios, avaluadores y mercado valuatorio en general.

**DEFINICIONES**

**Petición:** Es el derecho constitucional que tiene una persona para presentar y solicitar respetuosamente una petición por motivos de interés general o particular.

**Petición De Información:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

**Petición De Documentación:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición De Consulta:** Es la solicitud que hace una persona natural o jurídica, pública o privada relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto

que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Queja:** Es la manifestación verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o un evaluador sometido al régimen regulatorio de ANAV, y en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta verbal, escrita o en medio electrónico, que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad en las materias aplicables a la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV y a los evaluadores, en los términos de la Ley 1673 de 2013 y demás normas concordantes.

**PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD**

Las PQRSD se pueden recibir de manera verbal, escrita, telefónica, por correo electrónico o por medio de la página web [www.anav.com.co](http://www.anav.com.co) (link PQRSD).

En caso que la PQRSD sea recibida telefónica o personalmente, el funcionario responsable de recibir PQRSD deberá dejar constancia por escrito en el formato de Recepción PQRSD, junto con los anexos que sean necesarios para el trámite correspondiente.

Para la recepción de PQRSD vía telefónica, se tiene destinada las líneas telefónicas especialmente para este fin en el proceso de Control Interno, quienes son los encargados tanto de la recepción como el direccionamiento y seguimiento y control de respuestas.

Toda las PQRSD que ingrese en medio escrito (carta) deben ser radicadas en el Área de Admisión, Inscripción y Registro donde se le asigna fecha y hora de recibido, el consecutivo correspondiente y clase de documentos anexos.

Las PQRSD verbales se atenderán en la oficina de Admisión, Inscripción y Registro de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua. El funcionario responsable le suministrará al peticionario el formulario respectivo el cual podrá diligenciar, anexando los documentos necesarios para el trámite correspondiente y/o el funcionario responsable de recibir PQRSD deberá dejar constancia por escrito en el formato de Recepción PQRSD la información suministrada y anexos entregados por el peticionario, y le suministrará una copia del escrito en el formulario de PQRSD, si hay lugar a éste.

### **TRAMITACIÓN**

Una vez recibido la PQRSD será resuelto por la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV, en estricto orden de llegada y cumpliendo con los plazos fijados por la Ley y el reglamento interno de la Entidad. Las PQRSD serán remitidas por el área de Admisión, Inscripción y Registro, quien será la encargada de realizar la distribución de manera inmediata al área implicada.

la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores – ANAV realizará seguimiento de manera semanal y enviará a los responsables un recordatorio de las PQRSD que tienen pendiente para cierre.

### **CONTENIDO DE LAS PETICIONES**

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la dependencia a la que se dirige.
- 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 o la dirección electrónica donde recibirá correspondencia.
- Objeto de la petición.
- Razones de hecho y de derecho en las que fundamenta su petición.
- Documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- Cuando se actúe por medio de mandatario, se deberá anexar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 del Código General del Proceso.

### **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.**

**Petición De Información:** Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Petición De Documentación:** Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Los certificados de inscripción en el RAA se expedirán dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud.

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 (silencio positivo) 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 3 días siguientes.

*Parágrafo 1. en el caso del inciso anterior, para hacer la entrega de las copias se deberá protocolizar el silencio positivo en los términos del artículo 85 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

*Parágrafo 2. el silencio positivo no aplica para los documentos sometidos a reserva, en los términos del artículo 25 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

**Petición De Consulta:** Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**Queja:** Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo:** Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Sugerencia:** Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Denuncia:** Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a su recepción. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria.

*Parágrafo 1. Una vez esté elaborada la respuesta, se enviará al solicitante por correo a la dirección registrada, o por correo electrónico si fue este el medio por el cual la interpuso o si autorizó expresamente la notificación por dicho medio.*

*Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV, informará al interesado de inmediato, y antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresándole los motivos de la demora y*

*señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

*Parágrafo 2. Las estadísticas de PQRS se realizarán mensualmente, en donde se tabularán las PQRS para determinar cuáles son los temas más reiterativos y tomar las acciones correctivas pertinentes.*

*Parágrafo 3. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, y se indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y se notificara al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 27 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

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

### **PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO**

*En virtud del principio de eficacia, cuando la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV, constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de 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.*

*Cuando en el curso de una actuación administrativa la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV, advierta al peticionario que 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 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, la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante decisión motivada, que se notificará personalmente, contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### **Desistimiento expreso 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, pero la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV continuará de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán decisión motivada.

#### **PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.**

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Corporación Colombiana

Autorreguladora de Avaluadores-ANAV remitirá las respuestas anteriores.

#### **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.**

la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas 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 Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

#### **FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.**

Si la Corporación Colombiana Autorreguladora de Avaluadores-ANAV no es competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 10 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

#### **ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES.**

Cuando más de 10 ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Corporación Colombiana Autorreguladora de

*Avaluadores-ANAV podrá dar una única respuesta que publicará en una circular informativa, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.*

*Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición de los siguientes Canales de Comunicación:*

*Página Web: [www.anav.com.co](http://www.anav.com.co)*

*Atención telefónica: (0571) 744 73 72*

*Línea de Cobertura Nacional 01 8000 423 500*

*Dirección Carrera 7 B # 126 -49 Ofc. 108  
Bogotá D.C.*