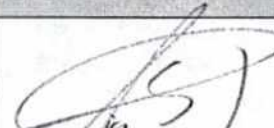
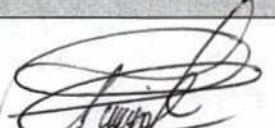
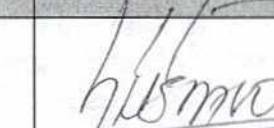
 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005
		VERSIÓN: 01


MACROPROCESO		PROCESO		DEPENDENCIA	
Evaluación y Seguimiento		Control y Mejoramiento Continuo		Oficina Asesora de Control Interno	
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA DE EMISIÓN	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	
 Esp. Ligia Inés Sierra Peña Asesora de Control Interno	 Abg. Diego Esteban Patiño García Secretario General y de Gobierno	 Esp. Gustavo León Zapata Barrientos Alcalde	Mar-2022	May-2022	

1. INTRODUCCIÓN

El Derecho de Petición es un derecho fundamental que le permite a las personas presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas o particulares, para obtener soluciones, información o realizar consultas; y su vulneración constituye falta disciplinaria. No obstante, a pesar de su importancia, dentro de nuestra Entidad puede en algunos casos desconocerse y, por ello, es necesario recordar que es nuestro deber contestar todas las peticiones que recibamos, ya sea con motivo de interés general o particular, y que debemos hacerlo de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes. El cumplimiento a cabalidad de este deber, no solo permite que la Entidad continúe prestando servicios de calidad a los ciudadanos, quienes son nuestra razón de ser; sino que, además, evita que nuestro empeño y dedicación en el cumplimiento de los fines de la Administración Municipal de San Pedro de los Milagros se vea opacado con consecuencias disciplinarias surgidas de posibles omisiones en el trámite debido y en la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios.

2. MARCO LEGAL

- 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".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005
		VERSIÓN: 01

de datos personales”.

- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

3. ¿QUÉ SON LOS DERECHOS DE PETICIÓN?

Derecho de petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona de formular en forma verbal o escrita solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta completa, de fondo y oportuna. Este derecho está regulado por la Ley 1755 de 2015.

Derecho de petición verbal: En la petición verbal se debe dejar la constancia de la atención y entregar copia de la solicitud del interesado.

Requisitos mínimos que debe reunir una petición:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos del solicitante, su representante o apoderado -si lo tiene-, número de documento de identidad y la dirección donde recibe la respuesta.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La firma del peticionario.

Nota: La omisión de uno o varios de esos requisitos no exime de la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo, ni permite que se rechace por tener una sustentación incompleta.

3.1 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Modalidades del derecho de petición

1) **Peticiones de interés general:** Son aquellas que tienen incidencia o relación con la comunidad en general, su objeto es que se preste un servicio o se cumpla una función a cargo de la entidad; con la misma, se pretenden resolver necesidades de un número plural de personas y suelen presentarse como manifestaciones, quejas y reclamos.

2) **Peticiones de interés particular:** Son aquellas cuyo conocimiento, beneficio e interés está dirigido únicamente a la persona que lo solicita o a su entorno inmediato.

3) **Peticiones de información y/o de solicitud de copias:** Son aquellas que se formulan para requerir datos acerca de la gestión de las autoridades o para obtener copia de documentos.

4) **Peticiones entre entidades públicas:** Son aquellas que se presentan entre autoridades de diferentes entidades, para obtener pruebas, realizar verificaciones o contribuir en la



adopción de decisiones

5) **Consultas:** Son solicitudes que buscan que se realicen manifestaciones, interpretaciones o se emitan conceptos, respecto de materias relacionadas con las funciones de la Entidad. Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia; las respuestas emitidas por entidades públicas en ejercicio del Derecho de Petición de consulta, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución; entre otros aspectos porque hace referencia a interpretaciones u opiniones acerca de un tema de competencia de la Entidad.

6) **Reclamos:** Manifestación de insatisfacción, realizadas por una persona o por la comunidad, relacionadas con el incumplimiento o irregularidades en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad. Por regla general, con la solicitud se pretende obtener una solución.

7) **Quejas:** Son las manifestaciones por medio de las cuales se indican presuntas irregularidades en que pudieron incurrir uno o varios servidores públicos o contratistas de la Entidad, en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones y/o en la aplicación del código de integridad; pueden dar lugar a investigaciones disciplinarias, administrativas, penales o fiscales.

8) **Sugerencias:** Son la expresión de una opinión o propuesta, encaminada a mejorar los servicios prestados por la Entidad.


4. ¿CUÁLES SON LOS CANALES PARA INTERPONER UNA PQRS A NIVEL INSTITUCIONAL?

- Página web del municipio, www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co en el micro sitio PQRS.
- Correo electrónico, contactenos@sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co.
- Oficina Asesora de Control Interno
- Buzones
- Oficina de Archivo (Gestión Documental)

Nota: si la petición es verbal ante el funcionario se debe dejar la constancia de la atención y entregar copia de la solicitud del interesado e informar a la oficina de control interno.

5. ¿QUÉ SUCEDE SI UN FUNCIONARIO SE NIEGA A RECIBIR UNA PETICIÓN?

Si un funcionario se niega a recibir una petición, el usuario afectado con la negativa a recibir su petición, puede acudir a la **Personería, la Procuraduría General de la Nación o a la Defensoría del Pueblo**, para que, en sustitución de la autoridad que se negó a recibir la petición, sea esa entidad la que reciba su solicitud e intervenga ante las autoridades competentes, para exigir el cumplimiento del deber legal de contestar de fondo la petición,

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005
			VERSIÓN: 01

dentro del término legal. Igualmente, el interesado puede presentar la queja disciplinaria a las entidades de control o la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad correspondiente. Negarse a recibir una petición puede generar actuaciones de carácter disciplinario.

5.1 PROHIBICIONES PARA LOS FUNCIONARIOS

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
6. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
7. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
8. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.

5.2 ¿QUÉ SUCEDE SI NO SE DA RESPUESTA A UNA PETICIÓN?

Al no darse respuesta se vulnera el derecho fundamental de petición, consagrado en la Constitución Política - Art 23.

5.3 CONSECUENCIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONARIOS

- 1) El usuario afectado puede interponer una acción de tutela- Art 86 Constitución Nacional
- 2) Se puede incurrir en omisión, respecto a los deberes u obligaciones que imponen la atención de las solicitudes, podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario.
- 3) La omisión a la respuesta puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo. Art 83 y 84 Ley 1437 de 2002 código Contencioso Administrativo.

En ese sentido, el silencio administrativo **positivo** supone un acto presunto que otorgará al administrado lo que este solicitó, mientras que el silencio administrativo **negativo**, le brindará una oportunidad al administrado de acudir a la instancia administrativa superior o de ser el caso al poder judicial.

6. ¿QUÉ HACER SI SE RECIBE UNA PETICIÓN INCOMPLETA?

Si con los datos y documentos suministrados por el usuario no se puede emitir una respuesta de fondo, se deberá requerir al peticionario dentro de los **diez (10) días** siguientes a la fecha de radicación de la petición, para que complete la solicitud; para lo cual la persona tendrá un término máximo de un **(1) mes**, que podrá ser prorrogado por un




término igual si el peticionario así lo solicita. Una vez se presenten los documentos o la información faltante, al día siguiente se reactivará el término para resolver la solicitud, y si los documentos no son allegados, se entenderá que se ha generado un desistimiento, que se decretará mediante acto administrativo motivado y se ordenará el archivo del trámite; la decisión se notificará personalmente y se informará al solicitante que, contra la misma, procede el recurso de reposición. Sin embargo, el peticionario puede presentar una nueva solicitud. Asimismo, la ley es clara al establecer que, en ningún caso, una petición puede ser rechazada por razones de fundamentación inadecuada o incompleta, razón por la cual el funcionario encargado de su trámite debe darle curso atendiendo las reglas mencionadas.

7. ¿QUÉ HACER SI LA PETICIÓN NO ES DE NUESTRA COMPETENCIA?

Si observamos que no somos los competentes para resolver la petición y se trata de una petición verbal, debemos informar de inmediato al peticionario, pero si la petición fue presentada por escrito, dentro de los **cinco (5) días** siguientes a la radicación de la misma, debemos remitir la solicitud al competente para resolverla indicando siempre las razones por las cuales se remite y, además, debemos enviar copia del oficio remisorio al peticionario. Por su parte, los términos de respuesta para el competente se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud. El citado término se aplica cuando la competencia le corresponde a otra Entidad, pero si el objeto de la solicitud debe ser resuelto por otro (a) servidor(a) tenemos que realizar un traslado motivado al competente dentro de los **dos (2) días** siguientes a la recepción de la solicitud. Lo anterior debido a que el plazo para contestar la petición se cuenta a partir del día siguiente a la radicación de la misma. Sin tener en cuenta los traslados internos entre dependencias. En el evento que consideremos que no hay autoridad competente, debemos informar al peticionario, precisando las razones en las cuales se fundamenta la afirmación.

8. ¿CÓMO IDENTIFICAR LA PRIORIDAD DE LAS PETICIONES POR RESOLVER?

Todas las peticiones son importantes y deben ser resueltas de fondo, dentro del término legal. Sin embargo, hay peticiones que son prioritarias, como las que están relacionadas con otro derecho fundamental, que si no se resuelven en el menor tiempo posible pueden causar un perjuicio irremediable, para lo cual el solicitante debe probar sumariamente ser titular del derecho y el presunto perjuicio al que se hace referencia. Ejemplo: Marta Pérez tiene una empresa, se entera que ha sido embargada por una deuda inexistente y con esos recursos cubre los gastos de nómina, impidiendo poder pagar la seguridad social y los salarios de sus trabajadores, por lo cual presenta una petición con documentos que acreditan la situación en que se encuentra; en la misma fecha, Juan Valdez presenta una solicitud requiriendo que le informen cómo es el procedimiento que se adelanta ante un cobro. La Administración debe priorizar la primera solicitud.

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005
		VERSIÓN: 01

9. ¿CÓMO DEBE SER LA RESPUESTA A UN DERECHO DE PETICIÓN?

Oportuna: Debe darse en el término establecido en la ley.

De fondo: Contenido claro y congruente con lo solicitado.

Completa: Debe atender el total de solicitudes que se adviertan en una petición.

Debe darse a conocer: Debe ser puesta en conocimiento del peticionario (comunicada).

Nota: Responder una petición no implica necesariamente acceder a lo solicitado.

10. ¿QUÉ HACER EN CASO DE DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN?

Aunque el peticionario puede desistir en cualquier momento, si consideramos que debería continuarse con la actuación por razones de interés público, podremos adelantar de oficio la actuación, caso para el cual debemos expedir una resolución motivada.

11. ¿QUÉ HACER EN CASO QUE LA PETICION SEA IRRESPETUOSA, AMBIGUA O REITERATIVA?


Si es **irrespetuosa** debe ser rechazada mediante acto administrativo motivado. **Ambigua** no es posible comprender el objeto de la solicitud, se deberá devolver al peticionario para que realice la corrección o aclaración en un término de diez días, en el evento de no obtener respuesta se archivará. En cuanto a las peticiones **reiterativas**, respecto de las cuales ya se ha efectuado un pronunciamiento anterior, debemos responder remitiéndonos a la respuesta dada previamente, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de una nueva petición relacionada con otra, que se haya negado por incumplimiento de requisitos y la nueva solicitud aporte los datos requeridos.

12. ¿QUÉ HACER SI HAY VARIAS PETICIONES SIMILARES QUE INGRESAN EN LA MISMA FECHA?

Si varios usuarios presentan una solicitud similar en la misma fecha con referencia a esta circunstancia, la Ley 1755 de 2015 establece que cuando más de **diez (10)** personas presenten peticiones de información, interés general o consultas con un objeto similar, se puede emitir una única respuesta, la cual debemos publicar en un diario de amplia circulación, página web de la Entidad y entregar la copia a quien lo solicite. No obstante, conforme al condicionamiento establecido en la Sentencia C-951-2014 proferida por la Corte Constitucional, debemos enviar la respuesta a todos los solicitantes, para garantizar que todos los interesados puedan tener conocimiento de la misma.

13. RESPUESTA DE FONDO A UN DERECHO DE PETICIÓN DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL PARA UN CONTRATISTA

Respecto a la petición para un contratista, se deberán adelantar las gestiones para responder la solicitud, por cuanto la irregularidad continúa hasta que se emita y envíe al peticionario la respuesta. Ahora bien, por regla general, la queja presentada contra un

 OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005
		VERSIÓN: 01

Contratista la atenderá el Supervisor o Interventor del contrato, quienes adelantarán las actuaciones contractuales que sean pertinentes. No obstante, con fundamento en el artículo 70 de la Ley 1952 de 2019 los Contratistas al igual que otros particulares, también pueden ser sujetos disciplinables cuando cumplan labores de intervención o supervisión de contratos estatales, ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria, administren recursos públicos. Para mayor precisión, los contratistas que ejercen función pública, son aquellos que, con fundamento en el contrato o convenio, acto administrativo o disposición legal realizan funciones administrativas o actividades propias de los órganos del Estado, que permiten el cumplimiento de los fines estatales, así como el que ejerce la facultad sancionadora del Estado. Como quiera que, en el desarrollo de cualquiera de tales actividades, podrían presentarse casos de vulneración en el trámite y/o respuesta de una petición, le corresponde a la Procuraduría General de la Nación, como única autoridad con competencia para investigar, determinar la eventual configuración de una falta disciplinaria.

14. GENERALIDADES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

14.1 SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es deber de las entidades públicas suministrar todas las solicitudes de información. Al ser la solicitud de información una modalidad del Derecho de Petición, la regla general es que las entidades están obligadas a suministrar la información solicitada, no obstante, esta regla encuentra una excepción en los eventos en los cuales la información se encuentre calificada como reservada y en ese sentido todas las decisiones que rechacen la información tendrán que ser motivadas, es decir, se deberán indicar las disposiciones legales que impiden su entrega.

Documentos de carácter de reservado. Estarán sometidos a reserva la información y los documentos que así dispongan la Constitución y la Ley, en especial aquellos que guarden relación con:

1. Defensa o seguridad nacional.
2. Instrucciones diplomáticas o negociaciones reservadas
3. La privacidad e intimidad de las personas. Ejemplo: hojas de vida, historias clínicas, así como registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas y privadas.
4. Condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación.
5. Información financiera y comercial
6. Secretos comerciales o industriales, planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Secreto profesional.
8. Datos genéticos humanos.

Los datos relacionados con los numerales 3, 5, 6, 7 y 8, solo pueden ser solicitados por el titular de la información, sus apoderados o con autorización expresa para acceder a la



misma. Por otra parte, la entidad tiene un índice de información clasificada y reservada, que, en caso de dudas, puede ser consultado. Si sólo una parte del documento es reservada, ¿Podemos negar el acceso a la información? Sería un error considerar que al ser uno de los documentos o parte de la información solicitada reservada, la reserva se extiende a todo el expediente o la actuación, en el sentido que sólo se podrá negar el acceso a las piezas que efectivamente sean reservadas, dejando las demás a disposición de quien la solicita.

El peticionario puede presentar recurso de insistencia ante la autoridad que invocó la reserva, escrito por medio del cual, el peticionario expondrá sus argumentos para justificar la razón por la cual considera tener derecho a acceder a la información solicitada. Este recurso, será resuelto por el Tribunal Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentre el documento, siempre y cuando la autoridad que haya rechazado la solicitud pertenezca al orden nacional, **departamental** o al Distrito Capital. Por lo tanto, el competente para resolver los recursos de insistencia interpuestos en nuestra entidad, es el Tribunal Administrativo de Antioquia. En este supuesto, el funcionario que negó la solicitud y ante quien se presentó el recurso de insistencia tendrá que enviar la documentación al Tribunal dentro de los **diez (10)** días siguientes a la recepción del mismo.

14.2 CARÁCTER INOPONIBLE

La reserva de la información no será inoponible pese a que se trate de información o documentos reservados, y tendrá que ser entregada a las autoridades judiciales, legislativas y administrativas competentes, siempre y cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones. Bajo este supuesto, será obligación de la Autoridad mantener y asegurar la reserva de la información y documentos que le hayan sido entregados. Son los conceptos emitidos en ejercicio del Derecho de Petición obligatorios

14.3 COPIAS

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, sin que ese valor pueda exceder el de su reproducción, que, a su vez, no podrá ser superior al valor comercial.

14.4 TERMINOS DE RESPUESTA PQRS

Derecho de Petición en interés particular y general: **15 días.**


Derecho de Petición de información o solicitud de documentos: **10 días.**

Si se excede el término de respuesta, se entiende que la solicitud fue aceptada, y si implicaba la entrega de documentos, los mismos deben suministrarse dentro de los **3 días** siguientes.

Derecho de Petición entre entidades públicas: 10 días, salvo que se indique en la solicitud un término diferente.

Consulta: **30 días.**

Derechos de petición para reclamar el cumplimiento de actos administrativos. Las que

	OTROS TIPOS DE DOCUMENTOS	GUIA PQRS	CÓDIGO: OD-CM-005 VERSIÓN: 01
--	----------------------------------	------------------	--

tienen por objeto reclamar el cumplimiento de un deber legal o administrativo, al que hace referencia el inciso 2 del artículo 8 de la Ley 393 de 1997 en relación con la acción de cumplimiento: **10 días**. Acción de Cumplimiento como la oportunidad que tiene toda persona de acudir ante la autoridad judicial definida en esta Ley para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de Ley o Actos Administrativos

RESUMEN DE TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRS	
Petición de interés general	15 días hábiles
Petición de interés particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Solicitud de información pública	10 días hábiles
Petición de información entre entidades	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Traslados por competencia	5 días hábiles

15. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	18-May-2022	<p>A continuación, se describen las modificaciones realizadas a la guía:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ajuste al numeral 2. MARCO LEGAL, considerando que la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022, derogó los artículos 5,6 del Decreto 491 de 2020, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Eliminación del numeral 15. EMERGENCIA SANITARIA, en donde se ampliaban los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Esta acción se realiza toda vez que los artículos mencionados anteriormente fueron derogados.

Nº TRD: 110