

## CIRCULAR 131-12.02 – 005 DE 2021

**FECHA:** AGOSTO 31 DEL 2020

**DE:** GERENCIA

**PARA:** SUBGERENTES, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, ASESORES Y DEMÁS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA AGENCIA PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL META

**ASUNTO:** CUMPLIMIENTO LEY 1755 DE 2015

RESPONSABILIDADES DISCIPLINARIAS POR CONTINUO INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PARA RESPUESTA A LAS PQRS Y OTROS LINEAMIENTOS PQRS

Dando cumplimiento a lo ordenado en la 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 sus artículos 13, 14 y siguientes:

**Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** 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. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. 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, 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.



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

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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.

De igual manera la Ley 1952 de 2019 “por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011”, establece lo siguiente en sus artículo 38 Deberes y 39 Prohibiciones numerales 3 y 8 respectivamente.

**Artículo 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público

(...) **3.** Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

**Artículo 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

(...) **8.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.

## **RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA**

La falta de atención a las peticiones y a los términos contemplados en la ley para resolverlas, constituye falta gravísima para el Servidor Público.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1952 de 2019, Artículo 48. Clases y límites de las sanciones disciplinarias.

**Artículo 48. Clases y límites de las sanciones disciplinarias.** El servidor público está sometido a las siguientes sanciones: las sanciones disciplinarias que corresponde para las faltas gravísimas pueden constituir desde la suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial (1 a 12 meses), hasta la destitución e inhabilidad general (10 a 20 años).

Por lo anterior, y teniendo en cuenta las continuas **REITERACIONES** de las diferentes solicitudes que se realizan a la Agencia de Infraestructura del Meta los diferentes peticionarios, se debe proceder al cumplimiento de manera inmediata de las siguientes directrices:

1. Se deberá dar respuesta de manera inmediata a todas las solicitudes pendientes, que a la fecha no se encuentren contestadas, así como a su



posterior cargue en el sistema **SIGA**, a efectos de que no se registren pendientes.

2. Responder todas las solicitudes y radicados dentro de los términos de Ley.
3. Es responsabilidad de los Subgerentes, Directores y Asesores realizar seguimiento y control a la efectividad en las respuestas que deben reportar los funcionarios o CPS de apoyo a las solicitudes que se entreguen para su trámite en los términos establecidos. ✓
4. El funcionario a cargo del reparto de las PQRS deberá alimentar la matriz diariamente, de lo cual generará un reporte diario del estado de los radicados, adicionalmente enviará un informe diario de las PQRS sin responder, indicando el número de radicado y área designada; reporte que será enviado a los correos de Gerencia y de Control Interno.
5. Solo en las solicitudes que involucren respuesta de varias áreas, La subgerencia jurídica proyectara el oficio de envió y la consolidación de la información, pero el insumo debe ser entregado por el área a cargo de acuerdo a la solicitud (escaneada o en medio magnético). Nota: En respuestas compartidas cada área debe entregar el insumo tal como sea solicitado a más tardar un (1) día hábil antes del vencimiento del término de la respuesta.
6. Todos los funcionarios incluidas las **CPS** de apoyo deberán obligatoriamente cargar las respuestas dadas a los radicados de manera inmediata en el aplicativo **SIGA**.

El incumplimiento a las anteriores directrices acarreará los procesos disciplinarios y las sanciones pertinentes, las cuales deberá adelantar la Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica.

Atentamente,

  
**JUAN ALFONSO LATORRE URIZA**  
Gerente

  
Reviso: **JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ**  
Subgerencia de Gestión Contractual y Jurídica





ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>

## ASUNTO: ENVIO PROCEDIMIENTO 120-GJU-PR-001 PQRCD5 V2

1 mensaje

ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>

18 de junio de 2021, 13:05

Para: AGENDA AIM <agenda@idm-meta.gov.co>, Alejandra Maria Duque Mejia <ing.electrica@idm-meta.gov.co>, Andrea Obando <secretaria.proyectos@idm-meta.gov.co>, Angela Castro Espinosa <angelacastro@idm-meta.gov.co>, Angela Lorena Tejeiro <lorena.tejeiro@idm-meta.gov.co>, Angelica Montañez <almacen@idm-meta.gov.co>, Angie Estefani Hernandez Hortua <angie.hernandez@idm-meta.gov.co>, Asley Fernando Espejo <asley@idm-meta.gov.co>, Asley Fernando Espejo <fredy.santiago@idm-meta.gov.co>, Boris Londoño <blondon@idm-meta.gov.co>, Breinner Vargas Martinez <breinner.vargas@idm-meta.gov.co>, Camilo Alberto Caballero Esquivel <interventoria@idm-meta.gov.co>, Camilo Alberto Caballero Esquivel <jcastellanosb@idm-meta.gov.co>, Camilo Balcazar <camilo.balcazar@idm-meta.gov.co>, Camilo Caro <camilo.caro@idm-meta.gov.co>, Carolina Morales <carolina.morales@idm-meta.gov.co>, Carolina Morales <procesosjuridica@idm-meta.gov.co>, Clara Ines Hernandez <clara.hernandez-r@idm-meta.gov.co>, Damaris Ferrer <presupuesto@idm-meta.gov.co>, Daniel Fernando Garcia Diaz <daniel.garcia@idm-meta.gov.co>, Diana Restrepo <diana.restrepo@idm-meta.gov.co>, "Diznarda D." <contabilidadypresupuesto@idm-meta.gov.co>, "Diznarda D." <betsydevia@idm-meta.gov.co>, "Diznarda D." <direccionpresupuesto@idm-meta.gov.co>, Duvian Oino <repartonotarial@idm-meta.gov.co>, Duvian Oino <graciela.vargas@idm-meta.gov.co>, Edilberto Olaya Murillo <edilberto.olaya@idm-meta.gov.co>, Fabian Carrillo <fabian.carrillo@idm-meta.gov.co>, Fabio Rojas <fabio.rojas@idm-meta.gov.co>, Fabio Rojas <sandra.castano@idm-meta.gov.co>, Fabio Rojas <wilson.torres@idm-meta.gov.co>, Faride Camargo Tamayo <faride.camargo@idm-meta.gov.co>, Gabriel Manrique <gabriel.manrique@idm-meta.gov.co>, Gloria Vasquez <gloria.vasquez@idm-meta.gov.co>, Henderson Rincon <henderson.rincon@idm-meta.gov.co>, Henderson Rincon <aim\_rendimientos@idm-meta.gov.co>, Henderson Rincon <registros.hacienda@idm-meta.gov.co>, Henry Vargas <henry.vargas@idm-meta.gov.co>, IDM META <contactenos@idm-meta.gov.co>, IDM META <\*@idm-meta.gov.co>, Ivan Dario Castro <subgecorp@idm-meta.gov.co>, Ivan Dario Castro <subgeneral@idm-meta.gov.co>, Jaime Martinez <jaime.martinez@idm-meta.gov.co>, Jaiver Prieto <jaiver.prieto@idm-meta.gov.co>, Jaiver Prieto <ftrgerald@idm-meta.gov.co>, Jenny Paola Lozano <ejecutivagerencia@idm-meta.gov.co>, Jorge Martinez Castillo <jorge.martinez@idm-meta.gov.co>, Juan Carlos Gutierrez <admin@idm-meta.gov.co>, Juan David Moreno Rodriguez <juand.moreno@idm-meta.gov.co>, Juan David Valderrama <juan.valderrama@idm-meta.gov.co>, JUAN GUTIERREZ <sistemas@idm-meta.gov.co>, Juridica AIM <juridica@idm-meta.gov.co>, Leonardo Santamaria Reyes <archivo@idm-meta.gov.co>, Luis Alfredo Mateus Pardo <luis.mateus@idm-meta.gov.co>, Luz Miriam Calderon Peña <tec.tesoreria@idm-meta.gov.co>, Luz Myriam Rojas Montenegro <luz.rojas@idm-meta.gov.co>, Luz Myriam Rojas Montenegro <oscar.vizcaino@idm-meta.gov.co>, Maria Victoria Ruiz Prieto <mariavictoria.ruiz@idm-meta.gov.co>, Maricela Cruz <maricela.cruz@idm-meta.gov.co>, Martha Diaz <martha.diaz@idm-meta.gov.co>, Martha Sanchez <martha.sanchez@idm-meta.gov.co>, Maryori Lozano Jimenez <contabilidad@idm-meta.gov.co>, Mauricio Forero <mauricio.forero@idm-meta.gov.co>, Melby Dayan Acevedo <dayanacevedo@idm-meta.gov.co>, Melby Dayan Acevedo <asesora.financiera@idm-meta.gov.co>, Milena Castaño <milena.castano@idm-meta.gov.co>, Nelson Fernando Cifuentes <proyectos@idm-meta.gov.co>, Nelson Fernando Cifuentes <victorh@idm-meta.gov.co>, Notificaciones Judiciales <notijudiciales@idm-meta.gov.co>, Orlando Barbosa <asesoria.tecnica@idm-meta.gov.co>, Orlando Barbosa <orlando.barbosa@idm-meta.gov.co>, Planeacion <planeacion@idm-meta.gov.co>, Polizas Juridica AIM <andrea.estupinan@idm-meta.gov.co>, Polizas Juridica AIM <polizas.juridica@idm-meta.gov.co>, Rene Octavio Rincon <rene.rincon@idm-meta.gov.co>, Schwing Yitzhak Vargas Parra <aux.gerencia@idm-meta.gov.co>, Secretaria Juridica <secretaria.juridica@idm-meta.gov.co>, Subgerencia Tecnica <subgeproyectos@idm-meta.gov.co>, Subgerencia Tecnica <subgetecnica@idm-meta.gov.co>, Tablero de Control Usuarios <usuariostablerocontrol@idm-meta.gov.co>, Tablero de Control Usuarios <alexis.ramirez@idm-meta.gov.co>, Tesoreria IDM <tesoreria@idm-meta.gov.co>, Wilder Guevara <wilder.guevara@idm-meta.gov.co>, Wilian Pulido <contratacion@idm-meta.gov.co>, Wilian Pulido <wilian.pulido@idm-meta.gov.co>

Cc: LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>, LUIS EDUARDO MUÑOZ <subgeneral@idm-meta.gov.co>, ANGELA CASTRO ESPINOSA <planeacion@idm-meta.gov.co>

Buena tarde estimados Servidores Públicos

Cordial saludo.

La Agencia para la Infraestructura del Meta AIM debe **mejorar** de forma **continua** la idoneidad, adecuación y eficacia de sus Procesos y Procedimientos según la norma ISO 9001:2015. La **Mejora Continua** es el resultado del desempeño que realice la

organización con su **Sistema de Gestión de Calidad**, esto incluye su aplicación, el uso de sus formatos, instructivos, manuales y demás herramientas que componen el sistema, así como la actualización de este en el momento en que se requiera. Por lo anterior, es necesario que hagamos uso permanente de nuestra herramienta - **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC**-, al realizar las funciones o ejecutar las actividades encomendadas; esta herramienta está dispuesta en **SIGA** y es coordinada por la Oficina Asesora de Planeación (**OAP**); si se requiere adelantar modificaciones, actualizaciones o eliminación de elementos incluidos en el **SGC**, deberá solicitarse a **OPA** a través de los formatos establecidos las modificaciones requeridas por la dependencia interesada.

En este orden de ideas, se envía para su conocimiento y aplicación como esta dispuesto en el **SGC, PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS CODIGO 120-GJU-PR-001 VERSIÓN 02**, es necesario atender a los lineamientos establecidos en el procedimiento y a las directrices impartidas por los líderes del proceso, a quienes les corresponde orientar sobre la aplicación de este. El procedimiento es claro y no requiere de interpretaciones; como ya se advirtió, si algún procedimiento requiere o tiene una oportunidad de mejora, es necesario que esta se haga conocer a la Oficina Asesora de Planeación o en su defecto al líder del proceso quien deberá comunicar las modificaciones sugeridas por los usuarios del Sistema.

Finalmente, en próximos días se dará a conocer una capacitación que se adelantará sobre este procedimiento y la ley 1755 de 2015, a fin de mejorar nuestro sistema de radicación y respuesta de PQRSD.

Conozca más sobre el Sistema de Gestión de Calidad en SIGA.

Cordialmente,

## **ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

**Agencia para la Infraestructura del Meta AIM**

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

*De acuerdo a Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001 y Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409 establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"*





ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

---

**ASUNTO: INFORME PQRSD PRIMER CUATRIMESTRE ENERO A ABRIL 2021**

2 mensajes

ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

28 de abril de 2021, 17:02

Para: JUAN ALFONSO LATORRE URIZA &lt;gerencia@idm-meta.gov.co&gt;

Cc: LUIS EDUARDO MUÑOZ &lt;subgeneral@idm-meta.gov.co&gt;, Lucy Morales &lt;direccionoperativa@idm-meta.gov.co&gt;, DORIS ANGELICA SANCHEZ BLANCO &lt;subgeproyectos@idm-meta.gov.co&gt;, DORIS ANGELICA SANCHEZ BLANCO &lt;subgetecnica@idm-meta.gov.co&gt;, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO &lt;luis.enciso@idm-meta.gov.co&gt;, JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ &lt;juridica@idm-meta.gov.co&gt;, Melissa Rojas Mendieta &lt;melissa.rojas@idm-meta.gov.co&gt;, Julieth Carmona &lt;julieth.carmona@idm-meta.gov.co&gt;, ANGELA CASTRO ESPINOSA &lt;planeacion@idm-meta.gov.co&gt;, JUAN GUTIERREZ &lt;sistemas@idm-meta.gov.co&gt;

Ing. Juan Alfonso Latorre Uriza

Buena tarde.

Cordial saludo.

Envío para su conocimiento informe PQRSD, primer cuatrimestre vigencia 2021.

Atentamente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

**Agencia para la Infraestructura del Meta AIM**

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001** y **Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"**

---

**3 adjuntos** **INFORME PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2021.PDF**  
2450K **RADICADOR DIARIO A ABRIL 2021 CI ARID.xls**  
828K **MATRIZ PQRS A 26 ABRIL 2021 JULIETH.xlsx**  
284K

AIM META <contactenos@idm-meta.gov.co>

29 de abril de 2021, 8:51

Para: Julieth Carmona <julieth.carmona@idm-meta.gov.co>, Reparto PQR AIM <repartospqr@idm-meta.gov.co>, ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>

Buen día, se le da ingreso a este oficio con el **RAD 1559-21** de 29 de abril de 2021

Cordialmente;  
**XAMIRA CHEEDIAK**

Recepción

**Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM**

**Calle 15 #40-101 Lobby 1 piso 8 – Centro comercial Primavera Urbana**

[El texto citado está oculto]

---

**3 adjuntos**

 **INFORME PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2021.PDF**  
2450K

 **RADICADOR DIARIO A ABRIL 2021 CI ARID.xls**  
828K

 **MATRIZ PQRS A 26 ABRIL 2021 JULIETH.xlsx**  
284K

**ASUNTO: SEGUIMIENTO A PQRSD VIGENCIA 2021**

1 mensaje

ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co> 24 de marzo de 2021, 17:07  
Para: LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, LUIS EDUARDO MUÑOZ <subgeneral@idm-meta.gov.co>, JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ <juridica@idm-meta.gov.co>  
Cc: JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>

Buena tarde estimados Servidores.

He recibido matriz de Radicados **PQRSD** primer trimestre 2021 con un total de 1027 Radicados, de los cuales 450 corresponden a **PQRSD** y las restantes 567 son Oficios **INFORMATIVOS**, los cuales no requieren ningún tipo de respuesta.

De la matriz adjunta enviada por la funcionaria Julieth Carmona es muy poca la estadística que se puede generar (**es un cuenta RADICADOS**), por cuanto la columna correspondiente a **RESPUESTA EXTEMPORÁNEA (SI - NO) / N.A.** no se encuentra diligenciada en su totalidad, y solo 23 de las 450 peticiones contienen (**ok**), lo que refleja que esos radicados fueron resueltos en términos de ley, y de los demás no se tiene ningún registro. En este sentido es necesario, que los responsables de dar respuesta a las solicitudes comuniquen el momento de la respuesta y que además almacenen en **SIGA** la evidencia de respuesta, ese es el soporte que se acordó en reuniones pasadas.

Es importante señalar que la información para que preste el servicio que se requiere, y esto es medir la efectividad en el tiempo de respuesta que se da en la Agencia a las solicitudes; debe contar con unos elementos mínimos que brinden la posibilidad de generar una estadística, la cual nos permite controlar, medir, evaluar y mejorar nuestros procesos en la Entidad; de otra manera la información no presta el servicio requerido.

Por lo anterior, y con el acostumbrado respeto creo conveniente realizar una reunión con los responsables del seguimiento y control a los registros de las respuestas de los radicados, para definir qué y cuáles elementos son los que se requieren para cumplir con el cometido de seguimiento a las **PQRSD** en la Agencia; Insisto en que los **DATOS (REGISTROS)** que se producen en esta clase de tablas deben poseer las características necesarias para generar y asegurar una buena calidad de información; estos deben contener lo siguiente: **FIDELIDAD, OBJETIVIDAD, CLARIDAD, TRAZABILIDAD, ACCESIBILIDAD, Y COMPLETITUD** entre otros.

Para el caso de las respuestas a las **PQRSD** estas deben cumplir con los siguientes requisitos: a) **Oportunidad**. b) **Resolver de fondo**. c) **Claridad en la respuesta**. d) **Pertinencia con lo solicitado**. "(...) Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de Petición". (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630/2002 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. 8 de agosto de 2002). Si la **PQRSD** no puede resolverse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el artículo 7, parágrafo primero de la Resolución 1893 de 2015.

Quedo atento a la fecha para adelantar la reunión y analizar otros aspectos importantes del tema **PQRSD** en la Agencia.

Se anexa tabla de registro 1er trimestre 2021 **PQRSD** Agencia AIM

Atentamente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

**Agencia para la Infraestructura del Meta AIM**

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

*De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001** y **Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"***



ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

---

**ASUNTO: ENVIO INFORMES CONTROL INTERNO**

1 mensaje

---

**ARID NOE MENDIETA HIGINIO** <controlinterno@idm-meta.gov.co>  
Para: Arid Noe Mendieta Higinio <aridnoe@hotmail.com>

27 de abril de 2018, 8:02

**ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS...  
...CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.**

Cordialmente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

Agencia para la Infraestructura del Meta **AIM**

Teniendo en cuenta la Directiva Presidencial 04 del 03 de abril de 2012, cuyo asunto es “**EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**”, dentro de las estrategias principales está la implementación de la denominada “**CERO PAPEL**” que consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, esta política o estrategia entre sus objetivos tiene el de generar impacto en favor del medio ambiente, así como incrementar la eficiencia.

---

**7 adjuntos**

-  **INFORME EJECUTIVO ANUAL FURAG 2018 FP .pdf**  
348K
-  **1ER INFORME PORMENORIZADO AIM CI 2018.pdf**  
99K
-  **INFORME CONTROL INTERNO CONTABLE AIM 20181.pdf**  
1011K
-  **INFORME CONTABLE CI AIM 2018.pdf**  
368K
-  **PLAN ANUAL AUDITORIAS E INFORMES OCI AIM 2018 .pdf**  
1393K
-  **INFORME DE GESTION CONTROL INTERNO AIM 2018 .pdf**  
1165K
-  **ACTA COMITE CONTROL INTERNO FEB 2018.pdf**  
1256K



ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

**Fwd: INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN Y OTROS - AIM - CONSORCIO.**

3 mensajes

**Gerencia A.I.M.** <gerencia@idm-meta.gov.co>

4 de agosto de 2021, 18:25

Para: AIM META &lt;contactenos@idm-meta.gov.co&gt;

Cc: JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ &lt;juridica@idm-meta.gov.co&gt;, ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

Favor dar número de radicado de ingreso y enviar a reparto para que le den respuesta dentro de los términos establecidos por el ente de control.

----- Forwarded message -----

De: **Notificaciones Judiciales Meta** <notificacionesjudiciales@meta.gov.co>

Date: mié, 4 de ago. de 2021 a la(s) 16:48

Subject: Fwd: INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN Y OTROS - AIM - CONSORCIO.

To: AIM Agencia para la Infraestructura del Meta &lt;aimmeta2014@gmail.com&gt;, IDM &lt;gerencia@idm-meta.gov.co&gt;, &lt;contactenos@idm-meta.gov.co&gt;, IDM &lt;juridica@idm-meta.gov.co&gt;

Cc: &lt;carlosruiz-abogado@hotmail.com&gt;

Buenas tardes

Me permito correr traslado al correo que antecede por competencia, por favor responder el requerimiento en el término allí indicado, enviar copia de la contestación al correo de [notificacionesjudiciales@meta.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@meta.gov.co).

Atentamente,

**Diana Alexandra Baquero**

Tecnico Administrativo

**GERENCIA DE ASUNTOS JUDICIALES Y DE LO  
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**

Secretaria Jurídica

Departamento del Meta

Tel (8) 6818500 Ext 4108

----- Forwarded message -----

De: **Carlos Hernando Ruiz Alvarez** <carlosruiz-abogado@hotmail.com>

Date: mié, 4 ago 2021 a las 16:30

Subject: INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN Y OTROS - AIM - CONSORCIO.

To: CARLOS RUIZ <chra.29@gmail.com>, Carlos Hernando Ruiz Alvarez <carlosruiz-abogado@hotmail.com>, [contáctenos@idm-meta.gov.co](mailto:contactenos@idm-meta.gov.co) <contáctenos@idm-meta.gov.co>, [notificacionesjudiciales@meta.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@meta.gov.co) <notificacionesjudiciales@meta.gov.co>, [gpcvll2018@gmail.com](mailto:gpcvll2018@gmail.com) <gpcvll2018@gmail.com>, [consorcioviasdellano2018@hotmail.com](mailto:consorcioviasdellano2018@hotmail.com) <consorcioviasdellano2018@hotmail.com>

favor confirmar ACUSE RECIBIDO.

--

Cordialmente.

**JUAN ALFONSO LATORRE URIZA**

Ingeniero Civil

Máster of Science in Management

**Gerente****Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM**

Calle 15 #40-101 Lobby 1 piso 8 – Centro comercial Primavera Urbana

Villavicencio-Meta

**AGENCIA PARA LA  
INFRAESTRUCTURA DEL META****PDF. INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - HERNAN ESPOSITO - AIM.pdf**

287K

**ARID NOE MENDIETA HIGINIO** <controlinterno@idm-meta.gov.co>  
Para: LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>  
Cc: JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>

6 de agosto de 2021, 13:28

Dr. Alejandro buen dia.

Un nuevo requerimiento de un ciudadano inconforme...**RECURSO DE RUEGO**...Este nuevo radicado lo realizó ante la Secretaría Jurídica del Departamento, por cuanto la Agencia no ha dado respuesta de fondo a su solicitud; considero que es necesario tomar las acciones administrativas y disciplinarias pertinentes para que esta situación no se continúe sucediendo, es vergonzoso que los diferentes grupos de valor que acuden por derecho a solicitar información o a requerir un servicio a la Agencia no sean atendidos de manera eficiente.

Esta persona requirió mediante **RAD 2180-21** del 16 de junio del AIM, del cual no se encuentra respuesta en SIGA, y que además no se identifica a quien fue asignado para su respuesta. En el Asunto del Oficio del ciudadano se lee lo siguiente:

**Ref. Asunto: Solicitud Documentación e Información. Peticionario: JOSE HERNAN ESPOSITO HERNANDEZ. Ficha Predial: CVLL-PR-013-1. "Carrera 48 No 19-80 sur – B/ Urbanización Catumare – Matrícula Inmobiliaria No 230-45249".**

Por lo anterior y en concordancia con las normas que establecen la obligatoriedad de las respuestas en términos a los radicados de las solicitudes de los peticionarios a las entidades del estado (Ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011, decreto 019 de 2012, ley 1474 de 2011) recomiendo se solicite a los servidores encargados de las respuestas a los Radicados responder estas con la oportunidad y calidad de la información que estas demandan, so pena de iniciarse los procesos disciplinarios a que halla lugar. DE

Cordialmente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

**Agencia para la Infraestructura del Meta AIM**

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001 y Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"**

[El texto citado está oculto]



**PDF. INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - HERNAN ESPOSITO - AIM.pdf**  
287K

**ARID NOE MENDIETA HIGINIO** <controlinterno@idm-meta.gov.co>

6 de agosto de 2021, 14:00

Para: JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, LUIS EDUARDO MUÑOZ <subgeneral@idm-meta.gov.co>, LUIS EDUARDO MUÑOZ <subgecorp@idm-meta.gov.co>, JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ <juridica@idm-meta.gov.co>

Buena tarde

Cordial saludo

Ing. Juan Alfonso Latorre Uriza

Dr. Alejandro Enciso

Dr. Luis Eduardo Muñoz Agudelo

Un nuevo requerimiento de un ciudadano inconforme...**RECURSO DE RUEGO**...Este nuevo radicado lo realizó ante la Secretaría Jurídica del Departamento, por cuanto la Agencia no ha dado respuesta de fondo a su solicitud; considero que es necesario tomar las acciones administrativas y disciplinarias pertinentes para que esta situación no se continúe sucediendo, es vergonzoso que los diferentes grupos de valor que acuden por derecho a solicitar información o a requerir un servicio a la Agencia no sean atendidos de manera eficiente.

Esta persona requirió mediante **RAD 2180-21** del 16 de junio del **AIM**, documentos e información, del cual no se encuentra respuesta en **SIGA**, y que además no se identifica a quien fue asignado para su respuesta. En el Asunto del Oficio del ciudadano se lee lo siguiente:

**Ref. Asunto: Solicitud Documentación e Información. Peticionario: JOSE HERNAN ESPOSITO HERNANDEZ. Ficha Predial: CVLL-PR-013-1. "Carrera 48 No 19-80 sur – B/ Urbanización Catumare – Matrícula Inmobiliaria No 230-45249".**

Por lo anterior y en concordancia con las normas que establecen la obligatoriedad de las respuestas en términos a los radicados de las solicitudes de los peticionarios a las entidades del estado (Ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011, Decreto 019 de 2012, ley

1474 de 2011) recomiendo se requiera y solicite a los servidores encargados de las respuestas a los Radicados, responder estos con la oportunidad y calidad de la información que estas demandan, so pena de iniciarse los procesos disciplinarios a que halla lugar. De igual manera, recomiendo a la Subgerencia Contractual y Juridica de la Agencia, dependencia encargada de la asignacion de los radicados a las diferentes a reas y funcionarios realizar esta función con la oportunidad requerida, en razón a que algunos terminos para respuesta son demasiado cortos y las areas no cuentan con el tiempo suficiente para cumplir con la función de respuesta; asimismo, les recuerdo el compromiso que tenemos en subir las **RESPUESTAS** al **SIGA**, instrumento de publicacion y verificacion del cumplimiento de la oportunidad de respuesta.

[El texto citado está oculto]



PDF. INSISTENCIA ENTREGA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN - HERNAN ESPOSITO - AIM.pdf  
287K



ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

**ASUNTO: REENVIO INFORME PQRSD 2DO CUATRIMESTRE 2021**

1 mensaje

ARID NOE MENDIETA HIGINIO &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

30 de agosto de 2021, 18:04

Para: JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>, "Cc: LUIS EDUARDO MUÑOZ" <subgeneral@idm-meta.gov.co>, Lucy Morales <direccionoperativa@idm-meta.gov.co>, DORIS ANGELICA SANCHEZ BLANCO <subgeproyectos@idm-meta.gov.co>, DORIS ANGELICA SANCHEZ BLANCO <subgetecnica@idm-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ <juridica@idm-meta.gov.co>, ANGELA CASTRO ESPINOSA <planeacion@idm-meta.gov.co>, JUAN GUTIERREZ <sistemas@idm-meta.gov.co>

Ing. Juan Alfonso Latorre Uriza

Buena tarde.

Cordial saludo.

Reenvío para su conocimiento informe **PQRSD**, segundo cuatrimestre vigencia 2021.

Respecto de su solicitud al Dr. Alexander Peñalosa y este servidor de iniciar a tomar las medidas disciplinarias frente a la **REITERACIÓN** de los Radicados que no son respondidos con la oportunidad requerida; debo manifestar que este Asesor NO cuenta con esa potestad; la función principal de los asesores o jefes de control interno radica básicamente en realizar el seguimiento al cumplimiento de los procesos y normas que rigen la función pública y de advertir y/o comunicar dichas falencias en caso de que se presenten a la alta Dirección de la *Entidad* para que estos a través de su gestión atiendan las recomendaciones o sugerencias, cosa que he venido realizando durante este tiempo, entre otras funciones. Es importante señalar que junto con el Dr. Alejandro Enciso hemos realizado seguimiento permanente día a día de las Respuestas a los radicados; no obstante, ha sido imposible contar con el compromiso total de los responsables de dar respuesta a los requerimientos por cantidad de razones que estos aluden, lo que hace que entre un 4 y 5% de los radicados sea reiterado mes a mes, incumpliendo los postulados de la ley 1755 de 2015.

Por lo anterior, con el mayor respeto reitero lo que he venido sugiriendo en los informes **PQRSD** que anexo para su conocimiento, entre otras recomendaciones :

**POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO PQRSD**

Se observa que a través de los mapas de riesgo de proceso no se tienen contemplados los riesgos asociados con el incumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD; sin embargo, desde la Dependencia de Control Interno se evidencian los siguientes riesgos que eventualmente podrían afectar la eficiencia en el proceso; estos se ponen en consideración a fin de que se implementen las acciones correctivas necesarias que permitan evitar la materialización de los mismos, así:

- Posibles acciones disciplinarias a la Agencia AIM por parte de los organismos de control externos e internos por la no respuesta oportuna a los PQRSD

- Insatisfacción de los usuarios que pueden generar insatisfacciones que contribuyen a desmejorar la imagen institucional de la Entidad, conllevando posiblemente que estos interpongan acciones constitucionales de tutela donde se invoque la protección de este derecho fundamental por la no respuesta oportuna de los mismos.
- No se encuentra en el SIGA en algunos casos, soportada toda la información relacionada con un proceso de PQRSD; es decir solicitud, la respuesta y su comunicación al petitionario, lo que genera que no se cuente con la trazabilidad de la Información.
- No se cuenta con mecanismos efectivos que permitan a la Agencia dar respuesta dentro de los términos legales establecidos para tal fin por parte de algunos procesos en la Entidad.
- Se recomienda la actualización del Mapa de Riesgos de PQRSD, a fin de contar con mecanismos que mitiguen y reduzcan los impactos negativos que produce la falta de atención de las solicitudes y derechos de petición.

## CONCLUSIONES DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Se mantiene los porcentajes de Radicados Reiterados; esto obedece, a la poca importancia que se da por parte de los servidores a quienes se asigna el requerimiento para su respuesta, la cual no se está dando en términos.
- Se continúa agrupando de manera general las solicitudes dentro del concepto **PQRSD**, sin precisar cuáles son Peticiones, Quejas, Denuncias o Reclamos. Lo anterior dificulta el manejo de la información, limitando la evaluación de la gestión de la Entidad frente a este asunto. En este sentido, se recomienda clasificar cada una de las Solicitudes (**PQRSD**), con el fin de facilitar el seguimiento oportuno que garantice la satisfacción de los ciudadanos.
- Del seguimiento realizado se evidencio que la Entidad presenta deficiencias en el trámite de respuesta a las PQRSD que ingresan y que persiste en algunas dependencias la ausencia de compromiso para resolver de manera diligente los requerimientos. Las dependencias encargadas de generar los insumos para las respuestas, en la mayoría de los casos no aportan la información, y si la reportan lo hacen de manera tardía.
- Es necesario y pertinente que los líderes de proceso o los servidores del Nivel Directivo realicen el seguimiento a las respuestas de los radicados que se asigna a cada dependencia; pues no es suficiente con entregar el Radicado a un funcionario para que gestione o de respuesta en términos; sino que se debe verificar y corroborar que la Respuesta es congruente y se ajusta a la solicitud; además, esta debe llevar la firma del jefe de la dependencia con los visados de quien proyecto o elabora y de quien revisa.
- Por lo anterior, el Asesor de Control Interno recomienda a la Alta Dirección tomar o aplicar las medidas necesarias y suficientes para que se de cumplimiento efectivo en las Respuestas a las solicitudes y derechos de petición que realizan los diferentes grupos de valor, lo que contribuirá a subsanar las deficiencias evidenciadas en el presente informe.

## RECOMENDACIONES.

- Continuar con el fortalecimiento de las acciones implementadas en el segundo semestre de la vigencia 2020, para garantizar el cumplimiento de la normatividad en esta materia, particularmente en cuanto a cumplir los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Se debe verificar si los registros relacionados con las tutelas y derechos de petición que aparecen relacionados en el radicador, están clasificados correctamente o corresponden a documentos informativos sobre estos tipos de trámites judiciales que no requieren respuesta y solo amerita su archivo.
- De igual manera se debe verificar si las **PQRSD**, derechos de petición y tutelas clasificadas como vencidas sin respuesta ya fueron tramitadas por las dependencias y que las respuestas sean cargadas por los responsables al **SIGA**.
- De continuarse presentando deficiencias en la Respuesta a los Derechos de Peticiones o **PQRSD**, se hace necesario definir el alcance del procedimiento de radicación y tiempos de respuesta de los requerimientos por parte de la Entidad; mientras esto sucede se debe dar aplicabilidad a la ley 1755 de 2015, la cual establece los tiempos de respuesta.
- Se requiere igualmente, que los funcionarios responsables de remitir la información cumplan con la obligación de subir la respuesta al aplicativo **SIGA**, y a su vez que el Nivel Directivo realice el seguimiento, control y evaluación al cumplimiento de estas obligaciones.
- Exigir a todo Servidor Público que produzca información relevante para los procesos y los grupos de valor de la Agencia, la obligación en la publicación oportuna de los documentos/soporte en el aplicativo SIGA; el cual permite mantener la información actualizada y visible, y para el caso puntual de las **PQRSD**, la evidencia en la oportunidad de respuestas a los Radicados.
- Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva o de solicitudes recurrentes, con el fin de anticiparnos a las respuestas de los peticionarios y generar **RESPUESTAS TIPO** y publicar a través de la página de la Agencia y demás herramientas tecnológicas. Ejemplo: Solicitudes de municipios o ciudadanos sobre el mejoramiento de vías o la pavimentación de estas.
- Se recomienda a la Alta Dirección tomar las medidas necesarias tendientes a cumplir con el trámite de respuesta a los requerimientos de los diferentes grupos de valor, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, que en el segundo párrafo preceptúa... “Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos” (...) El subrayado es nuestro.
- Se sugiere que, al interior de las áreas, se registren acciones de mejoramiento reales para dar respuesta a las peticiones, con el objeto evitar el vencimiento del trámite **PQRSD**. Igualmente, revisar y analizar las causas por las cuales se

generan solicitudes o peticiones REITERATIVOS o recurrentes y generar estrategias para su respuesta oportuna.

- Se recomienda a los líderes de proceso o a los jefes en las diferentes áreas realizar **SEGUIMIENTO** al termino de respuesta de las Solicitudes, para que los funcionarios encargados de tramitar las peticiones y/o requerimientos den respuesta oportuna a los usuarios, dentro de los términos de ley.

Ingeniero quedo atento a sus requerimientos.

Atentamente,

## **ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

**Agencia para la Infraestructura del Meta AIM**

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

*De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001** y **Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"***

---

### 2 adjuntos



**INFORME PQRSD 1ER CUATRIMESTRE 2021.PDF**  
2450K



**INFORME PQRSD 2DO CUATRIMESTRE 2021.PDF**  
2481K



**Re: REITERACION PAGO FINAL- RTA A RAD. 0325 -21 ARQ. MARITZA CABRERA R CPS 438 DE 2019**

2 mensajes

**Maritza Cabrera** <maritza.cabrera@idm-meta.gov.co> 4 de febrero de 2021, 10:04  
Para: Reparto PQR AIM <repartospqr@idm-meta.gov.co>, Julieth Carmona <julieth.carmona@idm-meta.gov.co>, arquialejandrarojas@gmail.com  
Cc: Orlando Barbosa <orlando.barbosa@idm-meta.gov.co>, WILLIAM FERNANDO RINCON CELY <proyectos@idm-meta.gov.co>, ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>

El mié, 3 feb 2021 a las 8:12, Maritza Cabrera (<maritza.cabrera@idm-meta.gov.co>) escribió:

Muy buen día

De conformidad con el Radicado indicado en el asunto, me permito Informarles que teniendo en cuenta que la Supervisión de las CPS se encuentra a cargo de la DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS- ING. WILLIAM FERNANDO RINCON, el Inventario documental que en su momento fue realizado, fue entregado desde el 3 de noviembre de 2020 a la mencionada dirección.

Así mismo entiendo que el Ingeniero William Fernando Rincon en ejercicio de sus funciones como Supervisor, se encuentra realizando la revisión de los productos entregados. Al respecto y ante las solicitudes de los titulares de los contratos las mismas han sido remitidas al Ing.. William Fernando Rincon, para que en ejercicio de sus funciones programe de acuerdo a su agenda la reunión con cada uno de los Contratista acorde a su criterio y disponibilidad, toda vez que dentro de mis funciones no aplica la del Pago y Liquidación final de las CPS respectivas.

Adjunto para su conocimiento y fines pertinentes las últimas actuaciones realizadas al respecto y reiteró que desde el 3 de noviembre de 2020 se hizo entrega del inventario documental correspondiente para dar continuidad al procesos a través de la mencionada dirección conforme a los procedimientos establecidos por la Agencia con respecto al ejercicio de las Supervisiones.

Cordialmente,

**Arq. Maritza Cabrera Ramirez**

Asesora Subgerencia de Gestión de Proyectos

----- Forwarded message -----

De: **Reparto PQR AIM** <repartospqr@idm-meta.gov.co>

Date: mar, 2 feb 2021 a las 17:35

Subject: Fwd: REITERACION PAGO FINAL

To: Orlando Barbosa <orlando.barbosa@idm-meta.gov.co>, WILLIAM FERNANDO RINCON CELY <proyectos@idm-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, Maritza Cabrera <maritza.cabrera@idm-meta.gov.co>, ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>

**Buen día, se le da ingreso a su oficio con el RAD 0325-21 del 02 de febrero del 2021**

**Cordialmente**

**NOS PERMITIMOS REMITIR PARA SU REVISIÓN Y TRÁMITE PERTINENTE**

**Este REQUERIMIENTO ES UNA REITERACIÓN PARA PAGO DE LOS SOLICITANTES, YA SE**

**LES HA DADO RTA A LOS ANTERIORES RADICADOS.**

**RTA 11 FEB**

**VENCE 12 FEB**  
**GRACIAS POR SU ATENCION**

----- Forwarded message -----

De: **AIM META** <[contactenos@idm-meta.gov.co](mailto:contactenos@idm-meta.gov.co)>  
Date: mar, 2 feb 2021 a las 16:26  
Subject: Fwd: REITERACION PAGO FINAL  
To: Julieth Carmona <[julieth.carmona@idm-meta.gov.co](mailto:julieth.carmona@idm-meta.gov.co)>, Reparto PQR AIM <[repartospqr@idm-meta.gov.co](mailto:repartospqr@idm-meta.gov.co)>, <[arquialejandrarojas@gmail.com](mailto:arquialejandrarojas@gmail.com)>

**Buen día, se le da ingreso a su oficio con el RAD 0325-21 del 02 de febrero del 2021**

**Cordialmente;**  
**Xamira Cheediak**

**Recepción**

**NOTA: <[contactenos@idm-meta.gov.co](mailto:contactenos@idm-meta.gov.co)>**

**Este es el correo asignado para la radicación de oficios a la A.I.M**

**NOTA: Para la solicitud de certificaciones laborales favor llegar las respectivas estampillas pro-cultura**

----- Forwarded message -----

De: **Gerencia A.I.M.** <[gerencia@idm-meta.gov.co](mailto:gerencia@idm-meta.gov.co)>  
Date: mar., 2 de febrero de 2021 4:24 p. m.  
Subject: Fwd: REITERACION PAGO FINAL  
To: AIM META <[contactenos@idm-meta.gov.co](mailto:contactenos@idm-meta.gov.co)>

----- Forwarded message -----

De: **MARIA ALEJANDRA ROJAS GOMEZ** <[arquialejandrarojas@gmail.com](mailto:arquialejandrarojas@gmail.com)>  
Date: mar, 2 de feb. de 2021 a la(s) 16:19  
Subject: REITERACION PAGO FINAL  
To: <[gerencia@idm-meta.gov.co](mailto:gerencia@idm-meta.gov.co)>, <[juridica@idm-meta.gov.co](mailto:juridica@idm-meta.gov.co)>, <[controlinterno@idm-meta.gov.co](mailto:controlinterno@idm-meta.gov.co)>

--

Cordialmente.

**JUAN ALFONSO LATORRE URIZA**

Ingeniero Civil

Máster of Science in Management

Gerente

Agencia para la Infraestructura del Meta - AIM

Carrera 31 No. 38-41 Oficina 501 Centro, Edificio Niza



**AGENCIA PARA LA  
INFRAESTRUCTURA DEL META**

---

**6 adjuntos**

 **4476,4478,4479 -20 ANEXO OFICIO REITERACION PAGO FINAL.pdf**  
88K

 24-12-20 Correo de AIM META - Fwd\_ RESPUESTA A RADICADO 4277-20 OFICIO DEL 14-12-2020.pdf \_ INFORME Y SOLICITUD DE AGENDA PARA REUNION - Medio Magnetico Inventario y Archivo.pdf  
286K

 4476-20 Correo de AIM META - Fwd\_ REITERACION PAGO FINAL - Arq. Alejandra Rojas.pdf  
157K

 28-12--1.PDF  
219K

 4478-20 Correo de AIM META - Fwd - Reiteracion Pago Final William Rojas Carreño.pdf  
191K

 4479 -20 Correo de AIM META - Fwd\_ Documento de Alejandro Velez.pdf  
161K

---

ARID NOE MENDIETA HIGINIO <controlinterno@idm-meta.gov.co>

4 de febrero de 2021, 12:09

Para: Maritza Cabrera <maritza.cabrera@idm-meta.gov.co>

Cc: arquialejandrarojas@gmail.com, Orlando Barbosa <orlando.barbosa@idm-meta.gov.co>, WILLIAM FERNANDO RINCON CELY <proyectos@idm-meta.gov.co>, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO <luis.enciso@idm-meta.gov.co>, JUAN ALFONSO LATORRE URIZA <gerencia@idm-meta.gov.co>, JHON ALEXANDER PEÑALOZA GUTIERREZ <juridica@idm-meta.gov.co>

**ARQ. MARITZA CABRERA.**

**ACUSO RECIBO. GRACIAS**

Este Asesor se permite realizar las siguientes consideraciones, a fin de que sean tenidas en cuenta en lo sucesivo.

De acuerdo a las instrucciones del señor gerente a este Asesor, respecto del seguimiento a las respuestas a los radicados de esta *Agencia*, me permito solicitar de manera atenta a quien o quienes corresponda, dar respuesta en términos a esta **REITERACIÓN**, la cual se realiza por segunda vez, de no ser posible atender la solicitud del peticionario en los términos que este requiere, se solicita al responsable o responsables de la respuesta, explicar de manera clara y contundente los motivos que imposibilitan esta petición; no obstante, nuestra obligación como Entidad Pública es dar respuesta y solucionar los requerimientos respetuosos que hagan los ciudadanos.

La falta de atención a las peticiones y a los términos contemplados en la ley para resolverlas, constituye falta gravísima para el servidor público. De conformidad con la Ley 734 de 2002, las sanciones disciplinarias que corresponden para las faltas gravísimas pueden constituir desde la suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial (1 a 12 meses), hasta la destitución e inhabilidad general (10 a 20 años)

Por lo anterior, se recomienda proceder de manera inmediata al trámite de la respuesta de la solicitud reiterativa, a efectos de que no se registren pendientes por PQRSD, subiendo la respuesta al **SIGA** como se estableció en principio.

Atentamente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

# Agencia para la Infraestructura del Meta AIM

ESTAMOS CAMBIANDO PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO...SISTEMA DE CONTROL INTERNO SOMOS TODOS.

*De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001 y Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios Electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"***

[El texto citado está oculto]

**informe estado pqrs**

2 mensajes

**DIANA CAROLINA BAQUERO** <dianac.b.m8802@gmail.com>

12 de noviembre de 2020, 14:32

Para: diana baquero &lt;dianac.b.m8802@gmail.com&gt;, Arid Higinio &lt;controlinterno@idm-meta.gov.co&gt;

 **respuesta radicado.docx**  
92K**ARID NOE MENDIETA HIGINIO** <controlinterno@idm-meta.gov.co>

12 de noviembre de 2020, 17:05

Para: DIANA CAROLINA BAQUERO &lt;dianac.b.m8802@gmail.com&gt;

Cco: Juridica AIM &lt;juridica@idm-meta.gov.co&gt;, LUIS ALEJANDRO ENCISO PARDO &lt;luis.enciso@idm-meta.gov.co&gt;

**RESULTADO MUESTREO RADICADOS AIM**

- 1. RAD-2039 2020** La Dirección Operativa de Interventoría remitió a la interventoría del Contrato de Obra 047 de 2016, quien al parecer **SIN RTA EN SIGA.**
- 2. RAD 2439-2020 SIN RTA EN SIGA - RAD 2440- 2020 CON RTA. EN SIGA .** SE NIEGA LA SOLICITUD DEL PETICIONARIO
- 3. RAD 2237-2020 Y RAD 2237 SIN RTA EN SIGA EL PETICIONARIO** informa sobre la pérdida de unas carpetas del proyecto 2018005500028 están extraviadas en el archivo del AIM, este proyecto ya lo liquidaron y necesitamos las carpetas para foliar y poder liquidar el proyecto **201800500095 del contrato.0533/2018.** "Necesito de su colaboración para poder terminar el trámite de liquidación del proyecto y contrato, y es de su conocimiento que se deben foliar todas las carpetas que están incluidas en el contrato". El peticionario me comunicó que nunca se dio Respuesta a su requerimiento. El ya resolvió el asunto por sus medios. Grave
- 4. RAD 3003-2020 Y 3004-2020 CON RTA EN SIGA.** No obstante, la respuesta fue remitir la solicitud a la Secretaría de Víctimas DDHH Y PAZ Entidad que se encuentra a cargo de las Instalaciones.
- 5. RAD 3113-2020 CON RTA EN SIGA .** Se respondió que se realizará visita por parte de la Agencia a la Institución Educativa para verificar los daños. visita programada para el 30 de octubre. **verificar visita. REQUERIR ACTA DE VISITA**
- 6. RAD 3132-2020** Solicitud de Información Estado de Obras y Proyectos CGR (ELEFANTES BLANCOS, OBRAS INCONCLUSAS, PROYECTOS CRÍTICOS). **CON RTA EN SIGA.** Respuesta Inconclusa
- 7. RAD 3145-2020 Contrato de Obra N° 005 de 2016 Proyecto No 064 de 2015** "Mejoramiento de a via (variante) sector veredas Santa Helena, Los Mangos y Patio Bonito en el Municipio de Granada en el Departamento del Meta" **Asunto: entrega de documentación para trámite de recibo final.** REITERACIÓN solicitud de entrega de la documentación según lista de chequeo de la Agenda para la infraestructura del Meta para el trámite de recibo final del proyecto de la referencia, la cual se habla solicitado mediante oficio OFI-CI-N°169 P 064 -16—ADO71 colocando como plazo máximo de entrega el día 14 de septiembre de 2020, pero a la fecha no se ha recibido la documentación pertinente, cabe anotar que el proyecto n. 064 de 2015 tiene fecha de terminación el día 13 de enero de 2020. Por otra parte, **se requiere también la entrega inmediata del último informe de ejecución de obra correspondiente al periodo del 20 de diciembre de 2019 al 13 de enero de 2020. SIN RTA EN SIGA.**
- 8. RAD 3152-2020 DERECHO DE PETICIÓN.** SOLICITUD DE VERIFICACIÓN Y PROCEDENCIA AMPARO DE ESTABILIDAD Y CALIDAD DE OBRA . SOLICITUD REALIZADA POR EL SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA DE VILLAVICENCIO. **SIN RTA EN SIGA**
- 9. RAD 3178-2020 Y 3217-2020** Relación de obras inconclusas del departamento, para realizar el diligenciamiento del formato para el reporte a Sireci. **RAD 3178-2020 CON RTA. EN SIGA OK. RAD 3217-2020 SIN RTA EN SIGA**
- 10. RAD 2961-2020 SOLICITUD INFORMACIÓN CGR INDAGACIÓN PRELIMINAR PROCESO CTO OBRA 014 DE 2015. SIN RTA EN SIGA** DE RAD. SE DIO RESPUESTA AL PUNTO ayer 11 de noviembre el cual hacía falta. Respondido sin subirse al SIGA.
- 11. RAD 3509-2020 SOLICITUD INFORMACIÓN CGR INDAGACIÓN PRELIMINAR PROCESO CTO OBRA 014 DE 2015. SIN RTA EN SIGA** DE RAD. SE DIO RESPUESTA AL PUNTO ayer 11 de noviembre el cual hacía falta. Respondido sin subirse al SIGA.

Cordialmente,

**ARID NOÉ MENDIETA HIGINIO**

Asesor Control Interno

Agencia para la Infraestructura del Meta AIM

De acuerdo a **Sentencias de Corte Constitucional C-621 de 1997, T-377 del 2000 y T-487 de 2001 y Sentencia del Consejo de Estado sección cuarta 99/07/09 Exp. 9409** establecieron que las comunicaciones recibidas por medios Electrónicos tienen el mismo valor jurídico que las recibidas por la Ventanilla Única de la Entidad. Antes de Imprimir este Correo Electrónico considere si es necesario hacerlo. **"EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA"**

El jue., 12 nov. 2020 a las 14:33, DIANA CAROLINA BAQUERO (<[dianac.b.m8802@gmail.com](mailto:dianac.b.m8802@gmail.com)>) escribió:

**CRITERIOS NORMATIVOS PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS  
(PQRSD)**

No.	Ítem
<b>Constitución Política de Colombia 1991</b>	
1	<b>Artículo 23</b> 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.
2	<b>Artículo 74.</b> Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
<b>Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</b>	
3	<b>Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales.</b> Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente. Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público
4	<b>Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales.</b> La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.</li> <li>2. Fecha y hora de recibido.</li> <li>3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.</li> <li>4. El objeto de la petición.</li> <li>5. 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 párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.</li> </ol>

	<p>6. 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 recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.</p> <p>8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.</p> <p><b>Parágrafo 1°.</b> Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.</p> <p><b>Parágrafo 2°.</b> Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.</p>
5	<p><b>Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 <i>Respuesta al derecho de petición verbal.</i></b> La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p>
6	<p><b>Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016 <i>Solicitudes de acceso a la información pública.</i></b> Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.</p> <p>Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.</p> <p>En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.</p>
7	<p><b>Artículo 2.2.3.12.6. Decreto 1166 de 2016 <i>Turnos.</i></b> Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.</p>
8	<p><b>Artículo 2.2.3.12.7. Decreto 1166 de 2016 <i>Falta de competencia.</i></b> Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.</p> <p>No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.</p> <p>En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.</p>
9	<p><b>Artículo 2.2.3.12.8. Decreto 1166 de 2016 <i>Inclusión social.</i></b> Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través de mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.</p> <p>En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.</p>
10	<p><b>Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 <i>Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.</i></b> Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.</p>

	Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.
11	<b>Artículo 2.2.3.12.10. Decreto 1166 de 2016 <i>Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.</i></b> La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.
12	<b>Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016 <i>Reglamentación interna.</i></b> Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.
13	<b>Artículo 2.2.3.12.12. Decreto 1166 de 2016 <i>Accesibilidad.</i></b> Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, cartelera oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo. En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.
14	<b>Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016 <i>Seguridad de los datos personales.</i></b> El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.
<b>Ley 1755 de 2015</b>	
<b>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</b>	
15	<b>Artículo 13. Ley 1755 de 2015 <i>Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.</i></b> 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. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.
16	<b>Artículo 14. Ley 1755 de 2015 <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</i></b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. 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, 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. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. <b>Parágrafo.</b> Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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

17	<p><b>Artículo 15. Ley 1755 de 2015 <i>Presentación y radicación de peticiones.</i></b> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.</p> <p>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.</p> <p>Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.</p> <p>Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.</p> <p>A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.</p> <p><b>Parágrafo 1º.</b> En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.</p> <p><b>Parágrafo 2º.</b> Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.</p> <p><b>Parágrafo 3º.</b> Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.</p>
18	<p><b>Artículo 17. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</i></b> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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, y que la actuación pueda 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.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>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.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.</p>
19	<p><b>Artículo 18. Ley 1755 de 2015 <i>Desistimiento expreso de la petición.</i></b> 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.</p>
20	<p><b>Artículo 19. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.</i></b> 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</p>

	<p>corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá 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.</p>
21	<p><b>Artículo 20. Ley 1755 de 2015 Atención prioritaria de peticiones.</b> Las autoridades darán 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 del perjuicio invocado. 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 autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.</p>
22	<p><b>Artículo 21. Ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia.</b> Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, 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. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.</p>
23	<p><b>Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.</b> Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.</p> <p>Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</p>
24	<p><b>Artículo 24. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados.</b> Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.</li> <li>2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.</li> <li>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.</li> <li>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 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.</li> <li>5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.</li> <li>6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.</li> <li>7. Los amparados por el secreto profesional.</li> <li>8. Los datos genéticos humanos.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información</p>
25	<p><b>Artículo 25. Ley 1755 de 2015 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.</b> Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse 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 siguiente. La restricción</p>

	por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.
26	<p><b>Artículo 26. Ley 1755 de 2015 <i>Insistencia del solicitante en caso de reserva.</i></b> Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.</p> <p>Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol> <p><b>Parágrafo.</b> El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p>
27	<p><b>Artículo 27. Ley 1755 de 2015 <i>Inaplicabilidad de las excepciones.</i></b> 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.</p>
28	<p><b>Artículo 29. Ley 1755 de 2015 <i>Reproducción de documentos.</i></b> En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.</p> <p>El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>
29	<p><b>Artículo 30. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones entre autoridades.</i></b> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>
30	<p><b>Artículo 31. Ley 1755 de 2015 <i>Falta disciplinaria.</i></b> La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p>
<p><b>Ley 1437 de 2011</b>  <b>Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</b></p>	
31	<p><b>Artículo 5. Ley 1437 de 2011 <i>En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ...</i></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</li> </ol> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.</li> <li>4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.</li> <li>5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.</li> <li>6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.</li> <li>7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</li> <li>8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.</li> <li>9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</li> </ol>
32	<p><b>Artículo 7. Ley 1437 de 2011 <i>Deberes de las autoridades en la atención al público.</i></b> Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.</li> <li>2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.</li> <li>3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.</li> <li>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</li> <li>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</li> <li>6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.</li> <li>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</li> <li>8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</li> <li>9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.</li> <li>10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos</li> </ol>
33	<p><b>Artículo 8. Ley 1437 de 2011 <i>Deber de información al público:</i></b> Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las normas básicas que determinan su competencia.</li> <li>2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.</li> <li>3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.</li> <li>4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.</li> <li>5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.</li> <li>6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.</li> </ol>

	<p>7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.</p> <p>8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado</p>
<p><b>Decreto 019 de 2012</b></p> <p><b>Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</b></p>	
34	<p><b>Artículo 12 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.</b> Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.</p>
35	<p><b>Artículo 13 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública:</b> Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.</p>
36	<p><b>Artículo 14 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad:</b> Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes</p>
37	<p><b>Artículo 47. Decreto 019 de 2012 VENTANILLA ÚNICA PARA LA OBTENCIÓN UNIFICADA DE LAS LICENCIAS Y EL PAGO INTEGRADO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS.</b> Reglamentado por el art. 2, Decreto Nacional 2717 de 2012, Para los efectos del literal c) del artículo 2 de la Ley 232 de 1995, y con la finalidad de reducir los trámites que los propietarios o responsables de establecimientos abiertos al público deben realizar para acreditar los requisitos de funcionamiento, cuando almacenan digitalmente obras musicales, fonogramas y videos musicales, y ejecutan o comunican al público obras musicales, fonogramas, obras audiovisuales y/o interpretaciones artísticas, la obtención unificada de las licencias y el pago integrado de los derechos de autor y conexos se realizará a través de una ventanilla única que deberán constituir las sociedades de gestión colectiva, a través de la cual se realizará de manera unificada el recaudo de los derechos de autor y conexos. NOTA: Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-784 de 2012.</p> <p>Los titulares de derecho de autor o de derechos conexos no afiliados a las sociedades de gestión colectiva, así como las asociaciones que los representen, podrán hacer parte de la citada ventanilla única recaudadora. Para efectos de lo señalado en el presente artículo se podrá constituir una sociedad cuya organización, administración y funcionamiento serán acordadas por sus miembros en los estatutos sociales. La elección, conformación y funcionamiento de los órganos de dirección y administración, el régimen de votaciones y la toma de decisiones observarán el principio de proporcionalidad con relación a la participación de sus miembros en el recaudo.</p>

	<p>En caso de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única, ésta deberá iniciar su funcionamiento a más tardar el primero (1) de enero de 2013.</p> <p>La no constitución de la ventanilla única impedirá a las sociedades de gestión colectiva realizar recaudo por la administración de los derechos de sus socios en establecimientos de comercio.</p> <p><b>Parágrafo 1.</b> Mientras entre en funcionamiento la ventanilla única recaudadora, las licencias y pagos se obtendrán y realizarán a través de las entidades recaudadoras constituidas conforme lo dispone el artículo 27 de la Ley 44 de 1993, las Sociedades de Gestión Colectiva, las Asociaciones de Titulares y los Titulares Individuales, según corresponda. <b>Parágrafo 2.</b> En el evento de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única recaudadora estará sujeta a la inspección y vigilancia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de conformidad con los artículos 53 a 63 del Decreto 3942 del 2010. <b>Parágrafo 3.</b> El pago a la ventanilla única recaudadora de que trata este artículo hará presumir que el usuario ha cumplido integralmente con la obligación contemplada en el literal c) del artículo 2 de la ley 232 de 1995.</p>
38	<p><b>Artículo 171. Decreto 019 de 2012 <i>TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR "VUCE"</i>.</b></p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE" deberán resolver las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.</p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán informar al solicitante a través de la mencionada Ventanilla, en un término no superior a un (1) día contado a partir de la radicación, si las solicitudes del régimen libre o de licencia previa están incompletas.</p> <p>El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a 12 horas hábiles.</p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán resolver las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva a través de la VUCE, siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.</p> <p>El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a un día (1) hábil.</p>
<p><b>Ley 1474 de 2011</b>  <b>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</b></p>	
39	<p><b>Artículo 76 Ley 1474 de 2011 <i>"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."</i> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.</b> En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. <b>Parágrafo.</b> En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus</p>

	características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
<b>Decreto 2623 del 2009</b> <b>Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano</b>	
40	<b>Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.</b> Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
<b>Ley 962 del 2005</b> <b>Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos</b>	
41	<b>Artículo 15 Ley 962 del 2005 Derecho de turno.</b> Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.
42	<b>Artículo 59 Ley 962 de 2005 Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones.</b> En un término no superior a seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordinará con las entidades correspondientes la consolidación de información sobre vistos buenos previos y autorizaciones estatales a las cuales se encuentran sometidas las importaciones y exportaciones y promoverá la racionalización de los mismos a través de los mecanismos correspondientes acordes con la Constitución Política. Sin perjuicio de las facultades que le corresponde a cada una de las autoridades en el ámbito propio de sus competencias. Dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia de la presente ley, las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades. <b>Parágrafo 1º.</b> Todo acto de creación de vistos buenos o autorizaciones para importaciones o exportaciones deberá informarse al momento de su expedición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <b>Parágrafo 2º.</b> Las entidades ante las cuales los importadores o exportadores deban inscribirse previamente para obtener vistos buenos o autorizaciones para realizar sus operaciones deberán establecer mecanismos para facilitar la consulta de dichas inscripciones o publicarlas vía Internet y no podrán exigir nuevamente tal inscripción antes sus oficinas ubicadas en los puertos, aeropuertos y zonas fronterizas del país.
<b>Ley 734 de 2002</b> <b>Por la cual se expide el Código Disciplinario Único</b>	
43	<b>Artículo 34. Ley 734 de 2002 Deberes.</b> Son deberes de todo servidor público... 2. Cumplir con <u>diligencia, eficiencia e imparcialidad</u> el servicio que le sea encomendado y abstenerse de <u>cualquier acto u omisión</u> que cause la suspensión o perturbación injustificada de un <u>servicio esencial</u> , o que implique abuso indebido del

	cargo o función. <b>Expresiones subrayadas declaradas EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-030 de 2012.</b>
44	<b>Artículo 35. Ley 734 de 2002 Prohibiciones.</b> A todo servidor público le está prohibido: ... 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.
<b>Decreto 2150 de 1995</b>	
<b>Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</b>	
45	<b>Artículo 32°.- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos,</b> los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República).
<b>Ley 190 de 1995</b>	
<b>Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa</b>	
46	<b>Artículo 54. Ley 190 de 1995</b> Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. <b>Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.</b>
<b>Ley 5ª de 1992</b>	
<b>Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes</b>	
47	<b>Artículo 258. Ley 5ª de 1992 Solicitud de informes por los Congresistas.</b> Los senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; <u>su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación a fin de que se proceda de conformidad y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo.</u> <b>El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia c-386 de 1996.</b>



# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones  
ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá  
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Diciembre de 2019 (Versión 02)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

# INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el **Manual para la gestión de peticiones ciudadanas**, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En este sentido, es indispensable que los servidores públicos reflexionemos sobre la responsabilidad y el impacto que generamos en la ciudadanía, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución de nuestras funciones, debe responder a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad.

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015<sup>1</sup>. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “**servir a la comunidad**”<sup>2</sup>.

Por lo anterior, la Secretaría General considera de especial relevancia que las entidades distritales actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

---

<sup>1</sup> 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.”

<sup>2</sup> Artículo 2, Constitución Política de Colombia

# Contenido

Contenido .....	3
1. Del derecho fundamental de petición .....	4
2. De las modalidades de las peticiones .....	7
2.1. De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano .....	7
2.2. De las peticiones entre autoridades .....	11
3. Recomendaciones generales .....	13
3.1 En el acto de recibo de la petición.....	13
3.2 En el momento de clasificar la petición .....	14
3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta .....	15
3.4 En el proceso de notificación de la respuesta .....	21
3.5 De la reproducción de documentos .....	22
4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones.....	24
4.1 Peticiones verbales .....	24
4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada..	25
4.3 Peticiones anónimas.....	26
4.4 De la excepción y suspensión de los términos .....	27
4.5 Del desistimiento de una petición.....	27
5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha” .....	29
5.1 Tratamiento de datos del Sistema.....	32
5.2 Generalidades del registro de peticiones .....	32
5.3 Criterios para el registro de peticiones .....	33
5.4 Peticiones con información sensible y reservada .....	37
5.5 Georreferenciación de las peticiones .....	39
5.6 Traslado de peticiones.....	40
5.7 Particularidades de las respuestas en el Sistema.....	41

# 1. Del derecho fundamental de petición

*“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”.  
(Sentencia C-510 de 2004)*

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “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”.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016<sup>3</sup> contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras. Valga aclarar que **este Manual no pretende la transcripción de normas**, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Adicionalmente ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos para la gestión de las peticiones.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el **núcleo esencial** y los **elementos estructurales** del derecho fundamental de petición,

---

<sup>3</sup> Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

Para ello, tomaremos como base el núcleo esencial del derecho fundamental de derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

#### NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN<sup>4</sup>



Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

- a. Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
  
- b. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
  - ◉ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
  - ◉ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
  - ◉ **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

---

<sup>4</sup> Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

- ⦿ **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- c. Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

*“La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado”. (Sentencia C-007 de 2017)*



Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017<sup>5</sup>, son:

- ⦿ El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;
- ⦿ La posibilidad de que la solicitud sea presentada de **forma escrita o verbal**;
- ⦿ El **respeto en su formulación**;
- ⦿ La **informalidad** en la petición;
- ⦿ La **prontitud** en la resolución;
- ⦿ La **habilitación al Legislador** para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.



<sup>5</sup> MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

## 2. De las modalidades de las peticiones

Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por **tipo documental** <sup>6</sup> (documento de identidad, certificación, autorización, sentencias y fallos de tutela, recurso, invitación, acto administrativo, proyectos, derecho de petición, entre otros), y no por su **modalidad** (derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud acceso a la información o copia, quejas, reclamo, denuncias por posibles actos de corrupción, felicitación y sugerencias), razón por la cual, resulta de especial relevancia puntualizar en las modalidades que pueden ser clasificadas la peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el marco de la Ley 1755 de 2015.



### 2.1. De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

---

<sup>6</sup> Acuerdo 006 de 2011 “Tipo Documental: Unidad documental simple originada en una unidad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática».

<b>Petición</b>	<b>¿Qué es?</b>	<b>¿Cuándo debe resolverse?</b>	<b>¿Debe registrarse en el Sistema<sup>7</sup>?</b>
<b>Derecho de petición en interés general</b>	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Derecho de petición en interés particular</b>	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Queja</b>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Reclamo</b>	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Sugerencia</b>	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

<sup>7</sup> Ver Numeral 5.2 “Criterios para el registro de peticiones”.

<b>Petición</b>	<b>¿Qué es?</b>	<b>¿Cuándo debe resolverse?</b>	<b>¿Debe registrarse en el Sistema?</b>
<b>Denuncia por posibles actos de corrupción</b>	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Felicitación</b>	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Solicitud de acceso a la información</b>	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

<b>Petición</b>	<b>¿Qué es?</b>	<b>¿Cuándo debe resolverse?</b>	<b>¿Debe registrarse en el Sistema<sup>7</sup>?</b>
<b>Solicitud de copias</b>	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
<b>Consulta</b>	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. <sup>8</sup>	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

Téngase en cuenta:

- 1- La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como

<sup>8</sup> Sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez, Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

- 2- Reclamo – Habeas Data: aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

## 2.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
<b>Petición entre autoridades</b>	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. 	No <sup>9</sup>

<sup>9</sup> Ver Numeral 5.2 *Criterios para el registro de peticiones*”.

<p><b>Solicitud de informes por los congresistas<sup>10</sup></b></p>	<p>Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.</p>	<p>Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</p> 	<p>No</p>
<p><b>Solicitud de informes por los Concejales</b></p>	<p>Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.</p>	<p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes<sup>11</sup> a su recepción.</p> 	<p>No</p>
<p><b>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</b></p>	<p>Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.</p>	<p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes<sup>12</sup> a su recepción.</p> <p>Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes<sup>13</sup> a su recepción.</p> <p>De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</p> 	

<sup>10</sup> Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...)”

<sup>11</sup> Artículo 30, 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.”

<sup>12</sup> *Íbid*

<sup>13</sup> *Íbid*

## 3. Recomendaciones generales

A continuación, se presentan las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

### 3.1 En el acto de recibo de la petición

Es indispensable que en las entidades contemos con **servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, es decir, en la ventanilla hacia fuera o *front office*; dicha idoneidad se refiere al conocimiento técnico y especializado sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.



Asimismo, con servidores públicos suficientemente preparados en las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Es importante que, desde el acto de recibo, identifiquemos si la entidad es **competente** o no para responder la solicitud, informando en la inmediatez al petitionario, si obró de manera verbal, para que esté enterado de los plazos o inicio de términos, si se asigna para el trámite interno o si debe realizarse algún traslado por competencia.

Finalmente, identificar si la petición está **completa** o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte del

petionario. Recuerde que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

*En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*



### 3.2 En el momento de clasificar la petición

Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una **petición prioritaria**, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones: i) si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, ii) si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, iii) si se trata de una petición presentada por un periodista y, iv) si es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **subordinar el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer la **modalidad de la petición** acorde con lo señalado en el numeral 2.1. (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de acceso a la información o de copias, consulta, denuncia por posibles actos de corrupción, quejas, reclamo, sugerencia, felicitación, si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data; o si se trata peticiones entre autoridades, según lo consignado en el numeral 2.2.. En tal sentido, cada es responsable de realizar la clasificación adecuada de su modalidad según corresponda. A partir de allí, el servidor que recibe la petición debe **validar si debe registrarse** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conforme con los criterios establecidos en el numeral 5.2 del presente manual.

Una vez sea registrada la petición, será necesario que **la analice en su integridad** y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede

enmarcarse como **petición oscura**, teniendo en cuenta no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que 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. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una **petición irrespetuosa**.

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.

### 3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta

Si se radicó una **petición incompleta a insistencia del solicitante**, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá **decretar el desistimiento tácito** de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.



El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ◉ **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- ◉ **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

La dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del **Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición** (pronta resolución, respuesta de fondo, notificación de la decisión), descrito en la primera parte del presente Manual.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación<sup>14</sup> en materia de **Lenguaje Claro**, con el



<sup>14</sup> Guías e instrumentos técnicos para la implementación de Lenguaje Claro, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

Ahora bien, si la petición fue radicada por un **niño, niña o adolescente**, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para el/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

Si la petición solicita **información clasificada o reservada**, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.

## Respecto a la información clasificada



- ◉ **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- ◉ **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los

datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

- ◉ **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- ◉ **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- ◉ **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

### **Respecto a la Información reservada (debe estar de forma expresa en la ley)**



**Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- ⦿ Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- ⦿ Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- ⦿ Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).<sup>15</sup>

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada:

**“Artículo 24. 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. 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 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.

---

<sup>15</sup> Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República,  
[http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf)

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.<sup>16</sup>

**“ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS** Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:



a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.”

**ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;

b) La seguridad pública;

c) Las relaciones internacionales;

d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;

e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;

f) La administración efectiva de la justicia;

g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;

h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;

---

<sup>16</sup> 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”

i) La salud pública.

**PARÁGRAFO.** *Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.*<sup>17</sup>

“La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia”.

*Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información*



### 3.4 En el proceso de notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación, para garantizar el **derecho de contradicción** y del **debido proceso**.



Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y **lograr constancia de ello**<sup>18</sup>, por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707



*La Corte Constitucional ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.  
(Sentencia C-007/2017)*

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, **siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación**. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

### **3.5 De la reproducción de documentos**

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares,

caso en el cual, se podrán cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público o corresponda a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por cada entidad distrital y organismo distrital, conforme al acto administrativo motivado en el cual se establece el “costo de reproducción de información solicitada por particulares”.

## 4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones

A continuación, encontrará los tres tipos de situaciones especiales y los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

### 4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los **medios tecnológicos o electrónicos necesarios** para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

Es importante tener en cuenta que en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual manera, también se encuentra la lengua Rromaní, hablada por el pueblo Rrom o Gitano presente en diferentes departamentos del país<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Ministerio de Cultura) <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

*En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.*



En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- ⦿ Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- ⦿ Fecha y hora de recibido.
- ⦿ Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⦿ Objeto de la petición.
- ⦿ Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- ⦿ Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- ⦿ Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- ⦿ Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

## **4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada**

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y el solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital).

Dicho recurso deberá ser **presentado por escrito y sustentado** en la diligencia de notificación. **El juez administrativo decidirá** dentro de los diez días siguientes.

### 4.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, **deberá ser resuelta de fondo** aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.



En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante **aviso**, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

*“**Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

***Cuando se desconozca la información sobre el destinatario**, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.*

con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.*

Téngase en cuenta, lo consignado en el capítulo 5 con relación a la idoneidad del formulario electrónico para la presentación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones.

## 4.4 De la excepción y suspensión de los términos

**Excepción a los términos (respuesta parcial):** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 2.1. “De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano”; el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones):** Los términos sólo se suspenderán:

1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimientio tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

## 4.5 Del desistimiento de una petición

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de

abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:

- ⦿ Desistimiento tácito: Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por una entidad dentro de lo término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita).

La Entidad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

- ⦿ Desistimiento expreso: 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

- ⦿ Desistimiento por vencimiento de términos: Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles).

La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, 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. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

## 5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”

**Bogotá te escucha** el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como **instrumento tecnológico gerencial** para gestionar las **peticiones que tengan origen ciudadano** desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.



*Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés.*

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito del sistema consiste en:

- ⦿ Facilitar la presentación de peticiones por parte de la ciudadanía de manera sencilla y fácil.
- ⦿ Facilitar a la ciudadanía información sobre el estado de su petición desde su recepción hasta su respuesta a través de un número consecutivo o de radicado a cada una de las peticiones.
- ⦿ Llevar registro de todas las peticiones presentadas en las entidades distritales, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.
- ⦿ Conocer el número de peticiones que reciben en cada entidad distrital y el tiempo que se han tomado para responderlas.

Así mismo, dentro de los atributos del Sistema se destacan:

- ◉ Es el medio idóneo con el que cuenta el Distrito Capital para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general; el diseño del mismo está estructurado de tal manera que cumple con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y con la estrategia de Gobierno en Línea; y con fundamento en lo expuesto por la Corte Constitucional (C-012 de 2013) sobre las notificaciones que se realicen en las páginas web de las entidades, demuestra el esfuerzo del Distrito por encontrar alternativas que hagan más eficaz la comunicación de las actuaciones administrativas.
- ◉ Incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con las entidades y organismos distritales de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.
- ◉ Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (sectores administrativos y localidades), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.
- ◉ Se trata de un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.
- ◉ A nivel de ciudadanía, el sistema está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el sistema, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el petionario.
- ◉ El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si el petionario conoce la competencia, seleccionar la entidad de destino, de lo

contrario, la petición se registra en la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- ⦿ El sistema promueve el buen uso a través una sola cuenta por peticionario, con la finalidad de permitirle tener control y seguimiento de las peticiones que se han instaurado en una única carpeta de usuario, para lo cual se ha habilitado la opción de actualizar cuentas de usuario secundarias a un principal a través de una herramienta unificación de usuario para consolidar y mantener el historial de la información de las peticiones.
- ⦿ El sistema promueve la transparencia, por tal mantiene informado a los usuarios peticionarios a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana, así mismo, cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en sistema desde un correo institucional de salida de mensajería.
- ⦿ Cada entidad parametrizada en el sistema cuenta con una dependencia responsable oficina de atención a la ciudadanía o quien haga sus veces de llevar a cabo la administración del mismo, la asignación y traslado de las peticiones, las respuestas según sea su competencia, el seguimiento de la gestión en la entidad, la transferencia de conocimiento y del reporte a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además, cada una debe contar con una dependencia correspondiente a la oficina de asuntos disciplinarios configurada en el sistema, la cual es la encargada del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Bajo unas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, podrá conocer a través de este Manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro. Del mismo modo, se definen algunos lineamientos para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema.

## 5.1 Tratamiento de datos del Sistema

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. considera de gran relevancia que cada entidad disponga de la flexibilidad suficiente para ajustar la cantidad de usuarios encargados de atender peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como la entrega de permisos a cada uno, sin necesidad de requerir de una gestión adicional por parte de la Administración funcional del Sistema.

Así las cosas, es menester que cada uno de los usuarios a los cuales les otorgan permisos para la gestión de peticiones ciudadanas (consulta, atención, respuesta, traslado, entre otros), hagan buen uso de los datos almacenados en el Sistema y dar tratamiento a los mismos conforme con la Política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de cada entidad, con el fin de asegurar de que estos sólo serán utilizados en la gestión de las solicitudes por la ciudadanía.

## 5.2 Generalidades del registro de peticiones

Las entidades deberán ingresar todas<sup>20</sup> las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención, así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las entidades distritales deberán vincularla a dicho Sistema a más tardar el tercer día hábil siguiente a su recibo y radicación.

Es pertinente anotar que las entidades deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado que los del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

---

<sup>20</sup> Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el numeral 4.4 del manual

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea **E-mail, Buzón y Redes Sociales**, la entidad que registra la petición en el Sistema, debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma.

De igual manera, las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el Sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin atendiendo los términos señalados en el capítulo 2, numeral 2.2 “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

## 5.3 Criterios para el registro de peticiones

### 1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades:

teniendo claro que la razón de ser del Sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.



**Excepción:** únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre del solicitante y no de la entidad que traslada, del directivo o servidor que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se

formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

- 2. Peticiones verbales:** aquellas peticiones verbales que **no** hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, **SÍ** serán radicadas en el Sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente capítulo.
- 3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

**Excepción:** únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que hayan sido presentadas en la entidad a través de cualquier canal habilitado para tal fin y deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

Una vez recibida por la entidad competente, ésta debe validar:

- i) La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración al peticionario según el caso.
- ii) Si la petición se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el Sistema, indicándole al peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.



- 4. Felicitaciones:** Los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que los ciudadanos presenten a las entidades por su gestión, deberán ser registradas en el Sistema para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas comunicaciones podrán ser

objeto de respuesta formal a través del canal de presentación o bastará con la respuesta en el Sistema por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación. Por tratarse de una felicitación, queda a discreción de cada entidad definir el protocolo de la notificación de la respuesta si la decisión es realizarlo de manera diferente al tratamiento de las demás tipologías de las peticiones.

En caso que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana asociada a otra modalidad, la entidad deberá actualizarla en el Sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.



**5. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad:**

las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como, solicitudes: de empleo con o sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, , certificación de radicación de correspondencia, **SÍ** serán registradas en el Sistema.

**6. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente:**

Las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, **NO** deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.

En caso de ser registradas en el Sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud según los

procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos establecidos en el capítulo 1, del núcleo esencial de la petición

En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con las Oficinas de Talento Humano, de Contratación, o quién haga sus veces, al ser las dependencias que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación.

- 7. Ofertas para la prestación de servicios:** la presentación de ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

**Excepción:** únicamente serán registradas las ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales descritas anteriormente, si se ajustan al contenido mínimo de las peticiones, artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, es decir si se encuentra una solicitud inmersa:

- ⦿ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ⦿ 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 el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⦿ El objeto de la petición.
- ⦿ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ⦿ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ⦿ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**8. Peticiones relativas a temas de contratación pública:** Aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de ejecución contractual, de supervisión o interventoría, **NO** deben registrarse en el Sistema.

**Excepción:** si se recibe una petición en la cual se realiza una manifestación de actos contrarios a la ley en materia de contratación pública (posibles pliegos tipo o con favorecimiento de terceros, entre otros), dicha petición debe registrarse en el Sistema, clasificarse en el sistema como “Denuncia por acto de corrupción” y remitirse a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la de Contratación, o quien haga sus veces, según sea el caso y el contenido de la petición.

## 5.4 Peticiones con información sensible y reservada

Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, es deber de cada responsable de la creación de peticiones en el Sistema, validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada, como:

- Origen racial o étnico.
- La orientación política.
- Las convicciones religiosas o filosóficas.
- La pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición.
- Datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Hojas de vida.
- La historia laboral.
- Los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.

- La historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación.
- Estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Datos amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.
- Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

En caso de encontrarse que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, el responsable de registrar o atender la petición **NO** debe crearla en el Sistema, sin perjuicio de que sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de los canales definidos por cada entidad.

Ahora bien, en el caso donde la petición fue registrada directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y contenga alguno de los datos listados previamente, la petición debe ser cerrada en el Sistema, con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)”*

En cualquier caso, la entidad que recibe o registra la petición es responsable de proteger la información y de realizar las actuaciones administrativas correspondientes para proteger al máximo dicha información; por ejemplo, realizar traslado o dar respuesta a través de sobres sellados y establecer acuerdos de confidencialidad en el manejo de la

información con los empleados, contratistas y terceros que median en el trámite de las peticiones.

## 5.5 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas además de ser una herramienta diseñada para la gestión de peticiones de origen ciudadano, también se considera un instrumento de captura de información relevante y estructurada para ser considerada por todos los gerentes públicos como una fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

En este entendido, el análisis de la información proveniente del Sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando según localización; por lo cual es de vital importancia que, durante el registro o actualización de la información, los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o del peticionario sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección, se debe tener en cuenta que el peticionario puede proporcionar direcciones exactas o ubicaciones aproximadas y es ahí donde radica la importancia de registrar el punto o coordenada que permita localizar el sitio para una mejor y puntual intervención de cualquier entidad distrital

En el caso que en la petición no se indique de manera expresa la localidad o la dirección ni el barrio de los hechos, el responsable encargado del registro de las peticiones ciudadanas debe realizar el posicionamiento por coordenadas en el mapa de Bogotá.

Considerando lo anterior, la Secretaría General dispuso de la “Guía para georreferenciación de peticiones ciudadanas” como apoyo para todos los servidores encargados del registro de las peticiones, con el propósito de fortalecer la identificación de las peticiones a través de focalización territorial. Esta guía se encuentra disponible en el siguiente link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales>

## 5.6 Traslado de peticiones

**Eficiencia administrativa y cero papel:** En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL<sup>21</sup>, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Tenga en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema, si se trata de una o más entidades distritales; en caso que se requiera trasladar la petición a una entidad de orden nacional o privado, se debe remitir mediante oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “funcionario sin competencia”.

---

<sup>21</sup> Directiva Presidencial 04 de 2012.

Ahora bien, considerando que como Distrito somos uno sólo, en la gestión de las peticiones ciudadanas se debe realizar la articulación institucional necesaria que conlleve a la celeridad en el ciclo de atención de la petición, que incluya retroalimentación sobre posibles errores en traslado de estas o evaluaciones incompletas, para lo cual se presentan algunos aspectos:

- Determinar a través del detalle de la petición en el Sistema, si esta fue presentada directamente por el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si éste fue quien determinó la entidad de destino para que atendiese su petición; caso en el cual no es procedente cuestionar su selección y se debe dar celeridad en su traslado si el tema no es de competencia de la entidad.
- Luego de descartar que el registro sea del peticionario, se debe evaluar la hoja de ruta y determinar qué entidad realizó el traslado, teniendo en cuenta las anotaciones, observaciones o comentarios realizados en el Sistema. Lo anterior, para evitar devoluciones entre entidades, situación que puede causar bloqueos de las peticiones e incrementar el tiempo del trámite de la respuesta por la entidad competente.
- Antes de realizar un traslado a través del Sistema, la entidad responsable de trasladar la petición debe revisar su hoja de ruta con el fin de validar si la entidad competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío.

## 5.7 Particularidades de las respuestas en el Sistema

### Respuestas a peticiones reiterativas o idénticas

Si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el login de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, y/o que fue recibida con anterioridad en la entidad procedente de un mismo peticionario, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015) *“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá 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”*.

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Importante mencionar lo citado en el artículo de la citada ley y sobre las gestiones realizadas y en general concluyendo que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la reiterada solicitud presentada sobre el hecho o solicitud en particular. Es importante resaltar lo dicho en la Sentencia (T-414/95) *“El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”*.

Ahora bien, dicha directriz **NO** aplica para peticiones **anónimas**, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.

Excepción: Cuando la entidad constate que la petición fue registrada más de una vez por error humano o creada por el lanzamiento automático de la interfaz del Sistema de Gestión documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones (web service), la entidad podrá realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1) a la cual se emitirá respuesta. El cierre en el Sistema se realiza con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) debido a (indicar el motivo que ocasiona el cierre), para que el peticionario pueda consultar la respuesta con dicho radicado.”*

## **Respuestas a peticiones con reingreso**

Si durante el proceso de clasificación o de elaboración de respuesta a las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que **recibió por traslado una solicitud (con el mismo número de petición), a la cual previamente había emitido respuesta de fondo**, dicha entidad debe cerrarla con el evento “Cierre por no competencia”, con el fin de que los tiempos de gestión de la entidad no se vean afectados en los informes y estadísticas distritales, considerando que el Sistema calculará el tiempo desde el primer ingreso de la petición a la entidad.



**@sgeneralbogota**



**Secretaría General Bogotá**



**/SgeneralBogota**