



Municipio de  
Dosquebradas

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y  
DE LA INFORMACIÓN

SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO


ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS  
DE PETICIÓN

VERSIÓN: 03

SECRETARÍA  
ASUNTOS  
ADMINISTRATIVOS

# ANEXO TÉCNICO

# MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

## INTRODUCCIÓN


La Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, Consejero Ponente: Álvaro Namén Vargas, en decisión del veintiocho (28) de enero de dos mil quince (2015), radicado al No. 11001-03-06-000-2015-00002-00, en materia de Derecho de Petición, expresó: "(...) En efecto, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, el derecho de petición tiene el carácter de derecho fundamental, es de aplicación inmediata, y sus titulares son todas las personas (naturales, mayores o menores de edad, o jurídicas, nacionales o extranjeras), y en virtud del cual pueden presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución, y también elevar solicitudes a organizaciones privadas para garantizar derechos fundamentales. Es decir, este es el instrumento más expedito y eficaz que tienen las personas para acudir, verbalmente o por escrito, ante la administración o ante los particulares, según el caso, para solicitar el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la consulta, examen y obtención de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos o la interposición de recursos, entre otras peticiones, y respecto de las cuales está la autoridad o el particular en la obligación de dar respuesta oportuna y de fondo, aun cuando esta no resulte positiva".

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, regula el Derecho de Petición: En su capítulo. I. Derecho de petición ante autoridades reglas generales, en su capítulo. II Derecho de petición ante autoridades; y en su capítulo. III. Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas.

Que el Decreto 1166 de julio 19 de 2016, adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

La Ley 1755 de 2015, en su artículo 22, que trata de la Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, establece que 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 y el Decreto 1166 de 2016, establece la necesidad de su implementación al interior de las organizaciones.

En concordancia con lo anterior, y dando aplicación a los requerimientos legales exigidos en la ley, el Municipio de Dosquebradas cuenta con diferentes canales de recepción, para dar trámite a los derechos de petición y procede en este Manual a reglamentar internamente su trámite.

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

## 1. OBJETIVO


Adoptar un reglamento para el trámite interno de los Derechos de petición que se formulen por los ciudadanos ante el Municipio de Dosquebradas dentro del marco de su competencia jurídica, bajo los criterios de calidad, oportunidad y eficiencia y eficacia.

## 2. ALCANCE

Este reglamento contiene los lineamientos a seguir para los servidores públicos del Municipio de Dosquebradas, responsables de tramitar los derechos de petición, e institucionaliza los canales de recepción disponibles en el Municipio para recibir y tramitar las diferentes modalidades de derechos de petición consagradas en la normatividad colombiana.

## 3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- 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.
- Decreto 1166 de 2016, que adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Ley 190 de 1995 "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".
- Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 962 de 2005 "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".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	


- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- 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".
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Sentencia C-818-11 - Derecho de Petición Referencia: expedientes D- 8410 y AC D-8427 Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub Demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 10 (parcial), 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 309 (parcial) de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Sentencia C-951/14. Referencia: Expediente PE-041. 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." Magistrada (e) Ponente: Martha Victoria Sáchica Méndez. Bogotá D.C., cuatro (4) de diciembre de dos mil catorce (2014).
- Consejo de Estado Sala de Consulta y Servicio Civil Consejero Ponente: Álvaro Namén Vargas Bogotá. D.C. veintiocho (28) de enero de dos mil quince (2015) Radicación interna: 2243 Derecho de petición. Normatividad aplicable en la actualidad. Efectos de las sentencias de inexequibilidad proferidas por la Corte Constitucional. Reviviscencia de normas derogadas.

#### 4. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN

Los derechos de petición presentados ante el Municipio de Dosquebradas, deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Nacional, y el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en los artículos 14 y 31 de la Ley 1755 de 2015.

#### 5. DEFINICIONES

**ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:** Conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades estatales, cuando se ocupan mediante el ejercicio de su potestad de mando,

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

de cumplir con los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios a su cargo y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.** Para efectos del presente Decreto, se entenderá por Alcaldía Municipal de Dosquebradas para todos los empleados que trabajan en el Centro Administrativo Municipal (CAM) de Dosquebradas, incluido el Despacho del Alcalde Municipal, Secretarios de Despacho y las dependencias de la Administración Municipal, al igual que los que trabajan en las instalaciones de la Casa de Justicia, Rita Álvarez del Pino, Casa Campesina, Inspecciones de Policía y Corregidurías.

**CONSULTAS:** Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

**DENUNCIA:** Documento que da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta, tiene como efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor.

**DESISTIMIENTO:** Es la renuncia de obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renunciar expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información que la autoridad haya solicitado (tácito).

**INOBSERVANCIA:** Incumplimiento, omisión a observaciones.


**NOTIFICACIÓN:** Acto solemne mediante el cual el Estado entera al particular de una determinación unilateral, respaldada por la supremacía que le confiere la autoridad soberana que le distingue y le separa de los administrados.

**PETICIÓN:** Solicitud dirigida a una entidad estatal o a las autoridades, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

**QUEJA:** Manifestaciones escritas o verbales que se hacen a las autoridades sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria.

**RECLAMOS:** Manifestaciones que ponen en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte de una autoridad administrativa.

**SECRETO O RESERVA:** Situación, hecho, conocimiento o noticia que deba mantenerse oculta e inviolable.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

**SEGUIMIENTO A LA PETICIÓN:** Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la Ley y, que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, por otro lado, tratándose de quejas, sugerencias o reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la administración, que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud, acerca del funcionamiento del Municipio y el desempeño de sus empleados.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Mecanismo legal para evitar que la falta de respuesta de la Administración impida al peticionario defender sus derechos e intereses. Puede ser positivo o negativo.

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** Las peticiones de información son solicitudes al Municipio de documentos no reservados, ya sea por interés personal, por ejercer control o vigilancia o por el solo hecho de estar actualizado.

El derecho de petición de información no sólo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende a cualquier objeto mueble de índole representativa o declarativa, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorguen el carácter de reservado.

**SOLICITUD DE COPIA:** Es la Facultad que tienen las personas de pedir copias para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.

**SUGERENCIA:** Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.


**SUCINTA:** Información resumida, concisa y precisa.

## 6. CANALES HABILITADOS PARA PRESENTAR LAS PETICIONES

La petición formulada de manera verbal o escrita ingresa a la Alcaldía del Municipio de Dosquebradas a través de los siguientes canales habilitados para presentar peticiones:

### 6.1 CANAL PRESENCIAL

La persona interesada en presentar verbalmente una solicitud ante el Municipio de Dosquebradas puede dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAM, Avenida Simón Bolívar No. 36 – 44.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

Los usuarios de los servicios que prestan la Secretaría de Desarrollo Social, Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Casa de la Justicia, Sisben, y Comisarias de Familia presentará su solicitud ante estas dependencias . Una vez se reciba la comunicación se escanea y se enviará al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), lo que permite a la oficina de Servicio y atención al Ciudadano hacer la respectiva radicación, que es la única dependencia autorizada para la recepción de documentos. Igualmente, se procederá en el caso de la Secretaría de Salud y Seguridad Social.

El servidor público que recepcione la petición deberá dejar la constancia de que trata el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, que adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

## **6.2 CANAL DE CORRESPONDENCIA OFICIAL**

Mediante comunicación entregada en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAM, Avenida Simón Bolívar No. 36 – 44, donde se devolverá una copia de la misma con el respectivo radicado.


Las oficinas a las que hace referencia el numeral 6.1 recibirán las comunicaciones oficiales que deben ser escaneadas, y seguidamente las transferidas al canal electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano procederá a realizar la respectiva radicación en el aplicativo vigente.

## **6.3 CANAL TELEFÓNICO**

Toda persona puede presentar su petición comunicándose directamente con la Oficina de Atención al Ciudadano, teléfono 3116566, extensión No. 181 donde formalmente, se atenderá y se registrará la petición en el sistema, se procederá a imprimir el reporte y se informará al peticionario el número de radicado para facilitar su seguimiento. Este reporte será radicado a través de la gestión de correspondencia y seguirá el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Las peticiones recibidas a través del canal telefónico serán recepcionadas por la dependencia que recibe la llamada y diligencia el formato de peticiones verbales e inmediatamente deberá escanear y direccionar al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co) , instancia que adelantará el trámite de radicación.

Así mismo, las persona pueden comunicarse con la Alcaldía del Municipio de Dosquebradas a través del conmutador, al teléfono 3116566, donde la llamada será

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		<b>SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

transferida inmediatamente a la Oficina de Atención al Ciudadano, extensión No. 181, la cual es la encargada de atender tales requerimientos.

El servidor público que recepcione la petición deberá dejar la constancia de que trata el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, que adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

#### **6.4 CANAL VIRTUAL**

Para realizar una petición de forma virtual, cualquier persona puede ingresar a la página Web del Municipio de Dosquebradas, <http://www.dosquebradas.gov.co/web/>, Atención al Ciudadano , opción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS.

También puede enviar un correo a la cuenta institucional [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co) previo diligenciamiento de los datos solicitados.

También tiene la posibilidad de presentar su petición a través de la ventanilla de Chat (Chatea Ahora), espacio donde las personas pueden interactuar con el Municipio de Dosquebradas en el horario de atención al público, esto es de Lunes a Jueves de 7:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

El servidor público que recepcione la petición deberá dejar la constancia de que trata el artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, que adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único del Sector Justicia y del Derecho, el cual regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier idóneo para la comunicación o transferencia de la voz


### **7. CLASES DE PETICIONES**

Las peticiones se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar tanto la solicitud como el trámite y la respuesta de las mismas.

#### **7.1 QUEJAS**

Las quejas son manifestaciones escritas o verbales que se hacen a las autoridades sobre conductas, acciones o proceder irregulars de servidores públicos o de particulares a



 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria. En cualquier caso deberá informarse al denunciante, dentro los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento acerca del trámite dado por la oficina correspondiente.

## **7.2 RECLAMOS**

Los reclamos consisten en poner en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte de una autoridad administrativa.

## **7.3 DENUNCIA**

Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito y en segundo lugar, su presunto autor.

## **7.4 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Las peticiones de información, son solicitudes realizadas a la Alcaldía del Municipio de documentos no reservados, ya sea por interés personal, por ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado.


El derecho de petición de información no sólo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorgue el carácter de reservado.

## **7.5 SOLICITUDES DE CONSULTA**

Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

## **7.6 DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA**

Las investigaciones de carácter administrativo o disciplinario estarán sometidas a reserva; los fallos serán públicos. (Art. 33 Ley 190 de 1995)

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

La ley 594 de 2000, por medio del cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, en el artículo 28 dispone: *"La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento (...) podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la*

Una vez cancelado el servicio por el solicitante, éste debe presentar el recibo de consignación a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de sacar las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias del área.

Las fotocopias solicitadas por parte de autoridades judiciales, administrativas o de control se sujetarán a las siguientes reglas:

- Fotocopias que deben ser expedidas de manera gratuita: Las que sin mediar solicitud de parte, en ejercicio de la potestad oficiosa requieran los jueces o magistrados; las requeridas por la Fiscalía General de la Nación en desarrollo de una investigación; las que requieran organismos de control como la Contraloría General de la República, la Contraloría Municipal, Personería Municipal, las que soliciten las demás autoridades administrativas en ejercicio de las funciones que le son propias.

*obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo (...)"*.

En el caso de documentos o informaciones sometidas a reserva se observarán las reglas establecidas en el La Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.


### **7.7 SOLICITUDES DE COPIAS**

Es la facultad que tienen las personas de examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo documentos sujetos a reserva y solicitar y obtener copia de la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad y sus distintas dependencias.

Cuando se soliciten fotocopias a la Entidad, el interesado debe sufragar previamente los costos, de acuerdo con los precios establecidos por la Administración Municipal. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará al interesado indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que éste proceda a consignar en la cuenta corriente establecida para ello.

- Fotocopias que deben ser canceladas: Las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos. En estos casos, la dependencia respectiva oficiará a la autoridad peticionaria indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que ésta, a su vez, solicite al demandante o peticionario prueba del pago.

Una vez cancelado el servicio por el solicitante, éste debe presentar el recibo de consignación a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de sacar

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias del área.

### **7.8 SUGERENCIA**

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

## **8. DELEGACIONES**

Se delega el trámite y respuesta de los derechos de petición en los Secretarios de Despacho del Municipio de Dosquebradas en los asuntos de su competencia.


Se delega en la Secretaría de Asuntos Administrativos, el trámite y respuesta de las peticiones elevadas ante el Despacho del Alcalde Municipal. Cuando la petición comprenda más de dos asuntos de diferente naturaleza, la Secretaria de Asuntos Administrativos, dará traslado a las dependencias competentes para lo cual les concederá un término perentorio de cinco (05) días para que procedan a proyectar la correspondiente respuesta y sea remitida a esta para la unificación y notificación de la respuesta al peticionario.

## **9. REQUISITOS PARA PRESENTAR LAS PETICIONES**

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- Designación de la autoridad a quien se dirige.
- Nombres y Apellidos completos del solicitante, y su representante 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.
- El objeto de la petición.
- las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos establecidos por la ley, y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Es importante agregar que toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

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. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir 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.


De otra parte, teniendo en cuenta que el núcleo esencial del derecho de petición es dar respuesta oportuna y de fondo, independientemente de la forma en que se presente la petición, sea mediante documento escrito o de manera verbal, la Corte Constitucional mediante sentencia T-021 del diez (10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo, ha expresado su posición sobre la presentación del derecho de petición de la siguiente manera:

*"Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables, es suficiente que del escrito correspondiente o del acta de la exposición verbal, en su caso puede extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que el asunto se le deba dar el trámite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que inicien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generará responsabilidad disciplinaria para los servicios públicos que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa fórmula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente".*

## 10. PETICIONES INCOMPLETAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario encargado de proferir respuesta al derecho de petición, 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.

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

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		<b>SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos 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.

## **11. PETICIONES ANÓNIMAS**

Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia, pero no registran sus datos personales.

Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita, se publicará por diez (10) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, en las instalaciones de la Administración Municipal, dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia.

## **12. DESISTIMIENTO**


### ***12.1 DESISTIMIENTO TÁCITO.***

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.

Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

### ***12.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.***

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

### 13. RESPUESTA A LAS PETICIONES

La respuesta a las peticiones se realizará a través de los siguientes canales:

#### 13.1 CANALES DE RESPUESTA

- Escrito: Respuesta escrita
- Presencial: Respuesta escrita y/o verbal
- Telefónico: Respuesta escrita y/ o verbal
- Virtual: Respuesta escrita y/o virtual

Todo servidor público está en la obligación de colaborar con las autoridades en la entrega de la información que se requiera, a fin de permitir el normal desarrollo de sus actividades o de lo contrario su conducta se tipifica como falta disciplinaria.

Está prohibido a todos los funcionarios públicos 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 a quien corresponda.


#### 13.2 TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES

Para determinar el límite temporal de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en la normatividad vigente, norma que otorga a la Administración un término general de 15 días hábiles para resolver las peticiones de interés general o particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:

- Petición de Información: Diez (10) días hábiles. Si en dicho plazo no se ha dado respuesta al interesado sobre la petición de información y se trata de la expedición de copias, se entenderá que su solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.
- Petición de Consulta: Treinta (30) días hábiles.

La consulta y copia de información o documentos que reposen en las oficinas de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas, podrá hacerse de lunes a jueves en las horas de atención al público ( 7:00 a.m a 12:00 p.m y 2:00 a 6:00 p.m) y el día viernes en horas de atención al público (7:00 a 5:00 p.m), petición que será atendida directamente por la Dependencia, Oficina de la Administración Municipal o Secretaría de Despacho en la cual reposen o tenga bajo su custodia los documentos que el peticionario desea consultar.

En el evento que se carezca de competencia para resolver la petición se observará lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

En el evento que la respuesta sea verbal (incluye la respuesta telefónica), el servidor público que respondió la petición dejará constancia escrita en un libro dispuesto por la dependencia, el cual consignará: objeto de la consulta, fecha, hora, respuesta brindada. Igual procedimiento se efectuará cuando se trate de lo establecido el inciso primero de este numeral.

### **13.3 CERTIFICACIONES**

Las certificaciones que sean del resorte de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas, estarán a cargo del funcionario de la Dependencia, Oficina de la Administración Municipal o Secretaría de Despacho en la cual repose o tenga en custodia el documento a que se refiere la solicitud.

### **13.4 PARÁMETROS PARA RESPONDER LAS PETICIONES**

La respuesta a los derechos de petición se debe regir por tres aspectos básicos, a saber:

- Claridad: Hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- Concisión: Brevidad en el modo de expresar los conceptos.
- Precisión: Debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de los contenidos; su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos administrativos. Además, si se relacionan fundamentos jurídicos, estos deben ser pertinentes y suficientes para que de manera clara y certera quedaran proyectadas las respuestas a las peticiones.

De igual forma, la respuesta a los derechos de petición debe cumplir con estos requisitos:

#### Oportunidad


Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. La respuesta se debe poner en conocimiento del peticionario.

### **13.5 REMISIÓN DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO**

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo señaló: "*en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que además, es necesario que esta se notifique de manera oportuna al interesado". En tal sentido, es deber del servidor público encargado de tramitar la respuesta, hacer el respectivo seguimiento a efectos de que la misma sea no sólo suscrita a tiempo, sino que además sea tramitada y entregada de manera oportuna al peticionario.*"

### **13.6 RESPUESTAS A ÓRGANOS DE CONTROL**

Las respuestas a las solicitudes de los órganos de control, político, disciplinario, fiscal, ciudadano y jurisdiccional deberán tramitarse de forma prioritaria y dentro del término otorgado por el mismo, o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de las mismas en la Entidad, en caso de no indicarse un término menor en las

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

mismas. Este término es de obligatorio cumplimiento para la Entidad, so pena de las sanciones contempladas en los respectivos regímenes.

### **13.7 PRÓRROGA DE TÉRMINOS**

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro los términos establecidos para ello, y por esto, las personas encargadas de darles trámite deben estar en capacidad de determinar, desde el momento de su recepción, si es o no posible la atención al requerimiento en los tiempos establecidos. Así, de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente, cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo inicialmente establecido, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando se generen este tipo de respuestas, las mismas deberán ser priorizadas, justificando plenamente las causas por las cuales no es posible atender el requerimiento de manera inmediata e informando al peticionario el momento en que será atendida íntegramente la solicitud. En otras palabras, cuando no fuere posible dar respuesta concreta dentro de los términos legales establecidos, deberá informarse al peticionario antes del término estipulado, las causas por la cuales la solicitud no puede ser atendida, las cuales pueden ser, práctica de pruebas, estudios, cálculos, investigaciones, entre otros, adicionalmente, deberá informar la fecha exacta en la cual se dará una respuesta definitiva y satisfactoria.


### **13.8 ATENCIÓN PRIORITARIA DE LAS PETICIONES**

La Administración Municipal atenderá de manera prioritaria 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.

De igual manera atenderá de manera prioritaria las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, en este caso el Municipio 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.

La Administración Municipal atenderá de manera prioritaria a las peticiones formuladas por los niños, niñas y adolescentes: se entiende por niño o niña, las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente, las personas entre 12 y 18 años de edad. Igual atención brindará cuando se trate de garantizar sus derechos.



 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

Los Ciudadanos que hablen una lengua nativa, podrán presentar peticiones verbales ante la Administración Municipal de Dosquebradas en su dialecto. La administración por medio del enlace con la población indígena procederá a su respectiva traducción y respuesta. En caso, que no se cuente con el contrato de apoyo a la gestión con la persona que hable la lengua nativa, es necesario dejar constancia del hecho, grabando el derecho de petición para asegurar la adecuada atención e inmediatamente se procederá a realizar la traducción y a diligenciar el formato de peticiones verbales, que será escaneado y remitido al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), para hacer la correspondiente radicación.

La Administración Municipal atenderá de manera prioritaria a las peticiones verbales formuladas una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, para lo cual se dejará constancia en la Oficina de Atención al Ciudadano y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico que se tenga disponible y se procederá al día siguiente a realizar los trámites administrativos necesarios para su traducción y presentación de la respuesta en la lengua nativa o dialecto oficial presentado.

## **14 DE LA PUBLICITACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN**


### **14.1 NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERÉS GENERAL**

Salvo que exista norma especial que regule la materia, las decisiones que resuelvan derechos de petición se comunicarán y notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. Las decisiones que resuelva una petición en interés general se comunicarán por cualquier medio hábil que garantice amplia divulgación para la comunidad y, de igual forma, deberá realizar la inserción y publicación en la página electrónica del Municipio.

### **14.2 NOTIFICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERÉS PARTICULAR**

Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, para lo cual se enviará citación dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo, de conformidad con el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo. De no ser posible la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación (constancia de enviado a través del Archivo Municipal), se notificarán por Aviso conforme a lo prescrito por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

Las respuestas a peticiones de información se enviarán a la dirección de correspondencia indicada por el peticionario, o se entregará personalmente cuando éste así lo solicite.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: APOYO		<b>SECRETARÍA ASUNTOS ADMINISTRATIVOS</b>
	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN		
	SUBPROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ANEXO TÉCNICO MANUAL DERECHOS DE PETICIÓN	VERSIÓN: 03	

Cuando la decisión que resuelva una petición de información sea negativa será notificada al peticionario y al Ministerio Público.

De conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, o las normas que lo modifiquen, y la Ley 1474 de 2011, constituye falta disciplinaria gravísima la falta de atención a las peticiones que formulen las personas las cuales generen silencio administrativo. En los demás casos de inobservancia de términos constituyen faltas disciplinarias graves o leves.

La notificación de los actos administrativos podrá efectuarse mediante correo electrónico previa autorización expresa del peticionario.

Cuando a juicio del servidor público al cual corresponde proferir respuesta de fondo al derecho de petición se afecta de manera directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenarán publicar la parte resolutive en la página electrónica de la entidad y en un medio masivo de comunicación en el territorio donde sea competente quien expidió las decisiones. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.

## **15 INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER**

En caso de inobservancia de los términos para resolver o contestar a las peticiones por parte de los contratistas, podrá el Municipio iniciar procesos de multa y/o de declaratoria de incumplimiento con el fin de hacer efectiva la garantía única de cumplimiento que ampara dichos contratos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y se seguirá el procedimiento establecido en el Manual de Contratación.

La inobservancia de los términos, la falta de análisis, la incorrecta respuesta a un derecho de petición formulada por la comunidad genera ausencia de transparencia de la gestión municipal.

La violación al núcleo esencial de derecho de petición puede acarrear sentencias condenatorias en materia de amparo a través de acción de tutela.

Aprobó: Ruby Olmos Pinilla  
Jefe de la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano.

Elaboró: Nubia Rosero Puentes  
Abogada Contratista

Fecha de Vigencia: 04 de septiembre de 2020