



PROCEDIMIENTO:

EJERCICIO Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. DEFINICIONES

Derecho de petición

El que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades, 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 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.

PLAZOS DE RESPUESTA

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo las siguientes:

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 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.
3. Las peticiones especiales regladas por norma distinta a la ley 1755.

Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando



los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Las peticiones de información o de documentos entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, dentro de los plazos generales previstos.

La ley estatutaria 1712 de 2014 desarrolla el tema de la información pública en sus componentes de manejo, publicidad, disponibilidad y la excepción tratándose de información reservada.

PROCEDIMIENTO

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 la ley 1437. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si 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.

Las autoridades podrán exigir mediante acto administrativo de carácter general 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. Los peticionarios podrán aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.

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.

La petición enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrá como fecha y hora de radicación, número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.



Toda petición debe contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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 datos de contacto. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta.
5. La relación de los documentos que presenta para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Si la autoridad constata 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, 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. 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 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 solicitud pueda ser nuevamente presentada.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.



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 corregirse o aclararse, se archivará. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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.

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.

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 remisorio 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.

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.

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, sin perjuicio de que deba enviarse la respuesta a todos los que hayan formulado la petición.

Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para



garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción de referencia en el mercado. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado.

La desatención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta disciplinaria.

PETICIONES VERBALES

La petición verbal deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. La Sent.C-951 de 2011 ordena que en las peticiones verbales se preserven los elementos estructurales del derecho de petición. Por instrucción legal el gobierno ha reglamentado el ejercicio verbal del Derecho de Petición mediante el decreto 1166 de 2016, del cual se destacan los siguientes deberes para las entidades receptoras de peticiones verbales: Dejar en cada caso constancia documentada, y reglamentar internamente la atención de estas peticiones.

INFORMACIÓN RESERVADA

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, en particular:

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, y la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería y estudios técnicos de valoración de los activos que realice la nación. La reserva de estos documentos e informaciones es de seis (6) meses.
5. S. Los datos referentes a la información financiera y comercial (ley 1266/08).
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial y los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.



7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8 solo podrá ser solicitada por el titular de la información o por quien lo represente.

El rechazo en todo o en parte a la petición, de informaciones o documentos será motivado, indicará las disposiciones legales que 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.

Si la persona interesada insistiere en su petición corresponde 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. En los municipios en los que no exista juez administrativo, se podrá instaurar este recurso ante cualquier juez del lugar. El funcionario enviará la documentación a la autoridad judicial la cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes; término que se interrumpirá en los casos de ley.

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.

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas para el ejercicio de sus funciones. Corresponde a esas autoridades asegurar la reserva.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la 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 a sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad



Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinario, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

RECURSOS DE VÍA GUBERNATIVA

Conjunto de los recursos que se ejercen ante la Contraloría en solicitud de que sus actos sean revisados y como consecuencia, modificados, revocados o confirmados.

Son de carácter especial, reglados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (L. 1437 de 2011) artículos 74-82. Proceden contra los actos administrativos de interés particular.

Los recursos de la vía gubernativa son: de reposición, de apelación y de queja.

Datos abiertos: El concepto **datos abiertos** (*open data*, en inglés) es una práctica que persigue que determinados tipos de datos estén disponibles de forma libre para todo el mundo, sin restricciones de derechos de autor, de patentes o de otros mecanismos de control. Tiene una ética similar a otros movimientos y comunidades abiertos, como el software libre, el código abierto (*open source*, en inglés) y el acceso libre (*open access*, en inglés).

2. ALCANCE

La expresión “Derecho de Petición” se entiende en esta Resolución en sentido genérico: Esta expresión comprende todas las peticiones incluidas en la sigla PQRS: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. Puede ser del interés general o particular.

También comprende el ejercicio de los recursos formales de vía gubernativa: Reposición, apelación y queja.

En cada caso se tendrán en cuenta las particularidades de ley, del presente reglamento y las instrucciones internas de la Contraloría.



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

PROCEDIMIENTO: EJERCICIO Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

NO.	ACTIVIDAD/ OBJETO	ACCIONES	ACCIONES: ALTERNAS	RESPONSABLE/CALENDARIO/ NORMA
1	PRESENTACIÓN DE LA PQRSD. Objetivo: Información. Copias. Consulta. Queja ordinaria. Queja con connotación disciplinaria. Reclamo. Sugerencia. Recurso formal de vía gubernativa.	El interesado entrega la PQRSD a la Ventanilla Única.	A través de correo electrónico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Si la PQRSD es verbal: La Contraloría debe convertirla en documento: acta que contiene los elementos propios de la petición. Si el peticionario decide que no es anónima, incluye nombre y firma.	El peticionario, representante o apoderado. Ante la Ventanilla Única: Horarios de días hábiles, en el horario comprendido entre las ocho (8:00 A.M.) a las Doce de la mañana (12:00 M.) y de las dos (2:00 P.M.) a las seis de la tarde (6:00 P.M.). Al término de los horarios de cierre laboral indicados, se deberá atender a las personas que se encuentren dentro de las Instalaciones de la Entidad. También se atienden: <ul style="list-style-type: none">• Peticiones telefónicas (tel. Fijo (608) 512 – 0190.• Por medios electrónicos.• Información pública originada por medios de comunicación.



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

2	VALIDACIÓN	<p>Ventanilla Única:</p> <p>Verifica los datos y documentos necesarios.</p> <p>Verifica la identidad y firma del peticionario o de su representante. (salvo que sea petición anónima).</p> <p>Informa al interesado si los datos y documentos son suficientes. (Si no lo son, informa al peticionario para que los subsane. Si éste insiste deja constancia avanza).</p> <p>Clasifica la petición en las diferentes opciones: si se trata de información; consulta; queja ordinaria; queja con connotación disciplinaria; reclamo; sugerencia, o recurso formal de vía gubernativa.</p> <p>Asigna y coloca el número de radicado.</p> <p>Entrega copia con radicado al peticionario.</p>	Opciones:	<p>Funcionario o persona de apoyo en la Ventanilla Única:</p> <p>Tratándose de denuncias de los ciudadanos en asuntos que incumben al control fiscal, podrán ser también recibidas ante el grupo de Participación Ciudadana, el cual remitirá la documentación para su radicación en la Ventanilla Única.</p> <p>Si la denuncia fuere ante funcionario en el curso de una auditoría, éste la recibirá y le dará el trámite que corresponda.</p> <p>El grupo de Participación Ciudadana o por el Grupo de Auditoría, cuando reciba denuncia verbal relacionada con la gestión fiscal de los sujetos vigilados, la documenta en acta siguiendo las instrucciones de la Resolución.</p> <p>Los jefes de los grupos de Auditoría o de Participación Ciudadana también podrán realizar un “examen previo de procedencia” condicente a reportar al Contralor Departamental proponiendo Actuación Especial de Fiscalización - AEF.</p>
---	------------	--	-----------	---





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

		<p>Informarle sobre el trámite que a seguir.</p> <p>Si requiere autenticación de copias de documentos originales realiza este breve trámite en la Secretaría General.</p>		
3	RADICACIÓN	<p>Clasifica la petición en las diferentes opciones: si se trata de P,Q,R,S,D o recurso formal de vía gubernativa. Coloca el código único de radicación.</p> <p>Entrega copia con radicado al peticionario. Informarle sobre el trámite que a seguir.</p>		Ventanilla Única:



CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

4	REGISTRO.	<p>Ventanilla Única:</p> <p>Escanea la petición y sus anexos. Los incorpora al archivo activo virtual de PQRSD.</p> <p>Incorpora la información en el listado virtual de PQRSD para efectos de su seguimiento.</p> <p>Envía a Gestión Documental la información física para la conformación de la carpeta física.</p>		
---	-----------	---	--	--





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

5	TRASLADO	Reporta por medio electrónico el registro de la PQRSD a la Autoridad o dependencia que debe resolverla.		<p>Ventanilla Única.</p> <p>A más tardar al día siguiente de su recepción y radicación, el encargado de la ventanilla única remitirá para lo de su competencia a la dependencia que corresponda resolver.</p> <p>Corresponde a los jefes de los Grupos, de Participación Ciudadana en el Control Fiscal y y de Auditoria, resolver en qué casos se trata de “denuncias en el control fiscal” a las se refieren los artículos 69 y 70 de la ley 1757 de 2015, con la consecuencia de que, en caso afirmativo, se remita al Grupo de Participación Ciudadana en el Control Fiscal, en concordancia con la Ordenanza 06 de 2020, artículo 35 numeral 18 y se siga el procedimiento señalado en el mencionado artículo de la ley 1757 de 2015. Las dudas que persistan las resuelve el Contralor Auxiliar.</p>
6	TRÁMITE	Estudio de la petición. Obtención de pruebas de ser necesarias.		Autoridad, dependencia o funcionario a quien corresponda.





CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

7	RESPUESTA O SOLUCIÓN	Documento que contiene la respuesta.		<p>Autoridad, dependencia o funcionario a quien corresponda.</p> <p>La respuesta firmada la remite al funcionario de Secretaría General responsable de tramitar la correspondencia con destino al peticionario.</p> <p>Se reporta la respuesta a Ventanilla Única para incorporarla al expediente virtual.</p> <p>Si la petición es verbal, la respuesta será de la misma manera.</p> <p>Si la petición es de interés general se publica también en el portal web de la Contraloría.</p>
---	----------------------	--------------------------------------	--	--

Fin del procedimiento: EJERCICIO Y SOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

