	FORMATO	Código: F-JUR-04
	Informe de Actividades	**Versión:** 01 **Fecha:** 12/10/2016 **Página 1 de 2**

NOMBRE DEL CONTRATISTA: LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	**CÉDULA:** 1.094.971.644	**CORREO DEL CONTRATISTA:** Lauragomez2998 @ gmail.com
SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO C.C: 1.094.928.192		**CORREO DEL SUPERVISOR:**
CLASE DE CONTRATO, NÚMERO Y FECHA: CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N°1580 DE 2024		**TELÉFONO DEL CONTRATISTA:** 3165285884

OBJETO DEL CONTRATO:

"PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA EN LA PROYECCIÒN, VERIFICACIÒN Y REVISIÒN JURÌDICA DE LAS DIFERENTES ACTUACIONES PRESENTADAS POR ESTA DEPENDENCIA."

VALOR PAGADO SISTEMA DE SEGURIDAD:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
77384754	MAYO	$185.000	$236.800	$7.800
78184123	JUNIO	$185.000	$236.800	$7.800
78972487	JULIO	$185.000	$236.800	$7.800

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE 25 DE JULIO DE 2024 AL 23 DE AGOSTO DEL 2024.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de los Actos Administrativos expedidos por la Secretaría Administrativa del Departamento Quindío.	Durante este periodo de ejecución se apoyó en la elaboración de los siguientes documentos para la elaboración de los contratos: 1. Se apoyó en la revisión del MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS.	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la Secretaria Administrativa.	N/A
2	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de respuestas a las diferentes peticiones, solicitudes, quejas y reclamos que correspondan a la Secretaría Administrativa y que sean asignados por reparto.	Durante este periodo de ejecución se apoyó en la elaboración de las siguientes respuestas: 1. ID 77944 del 26 de julio del 2024.	Estas evidencias reposan en la plataforma de sistema de gestión documental controldoc.	N/A

3	Apoyar en la proyección y/o elaboración y/o revisión de las certificaciones de información laboral solicitada tanto por el personal activo y retirado del Departamento del Quindío.	Durante este periodo de ejecución se apoyó en la revisión de las siguientes historias laborales: Constancia laboral expedida para la señora LAURA ALEJANDRA RENDÓN LLANO con la cedula de ciudadanía 1.094.901.948 de la experiencia contractual con la Gobernación del Quindio.	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la Secretaria Administrativa.	N/A
4	Apoyar en la revisión de actas de supervisión de los distintos contratos suscritos por el Departamento del Quindío que por competencia se ejecutan la Secretaria Administrativa y que le sean asignadas por el supervisor.	Durante este periodo de ejecución se apoyó con la revisión de la cuenta de lo siguientes contratistas: 1. JUAN JOSE BOLIVAR 2. VALENTINA RAMIREZ BARRETO 3. ANDRES JOHAN ARBELAEZ MORENO 4. JUAN CARLOS GOMEZ HOLGUIN 5. JOHN JAIRO TORRES ARIAS 6. TULIA CAROLINA RIVERA GUZMAN 7. CLAUDIA MILENA VASQUEZ ECHEVERRY 8. GLORIA OLIDH LOAIZA SUCERQUIA	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la Secretaria Administrativa.	N/A
5	Apoyar las gestiones necesarias para el oportuno cumplimiento de los planes, programas y proyectos adelantados por la Secretaría Administrativa de la Administración Central Departamental del Quindío.	Durante este periodo de ejecución se apoyó en las siguientes actividades: 1. Asistencia acompañamiento Quindio agn procedo TRD 2D sesión.	Estas evidencias reposan en el archivo de gestión de la Secretaria Administrativa	N/A

_____
LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO
Contratista
Departamento del Quindío

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	1094971644	LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	maria cristina etapa 3 bloque 3 apto 304	7208626	lauragomez2998@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		QUINDIO	ARMENIA		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD	
					EMPLEADOS	UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-07	2024-07	I	29/07/2024	78972487	$429.600	

TOTALES POR SUBSISTEMAS

TOTALES SALUD

Código EPS	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	UPC Adicional	Incapacidades		Licencia Maternidad		Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora UPC	Total a Pagar	No. Afiliados
					No. Autorización	Valor	No. Autorización	Valor					
EPS005	Sanitas EPS	800251440-6	185.000	0		0		0	0	0	0	185.000	1

TOTALES PENSIÓN

Código AFP	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Aporte Voluntario Afiliado	Aporte Voluntario Aportante	Aporte FSP - Solidaridad	Aporte FSP - Subsistencia	Días Mora	Valor Mora Cotización	Valor Mora FSP	Total a Pagar	No. Afiliados
230301	Porvenir	800224808-8	236.800	0	0	0	0	0	0		236.800	1

TOTALES RIESGOS LABORALES

Código ARL	Nombre	NIT	Cotización Obligatoria	Incapacidades		Aportes Otros Sistemas	Valor Neto Cotización	Días Mora	Valor Mora Cotización	Subtotal Cotización	No. Radicado Saldo a Favor	Valor Saldo a Favor	Fondo Solidaridad	Total a Pagar	No. Afiliados
				No. Autorización	Valor										
14-23	Positiva Seguros	860011153-6	7.800				7.800	0	0	7.800			78	7.800	1

TOTALES CAJAS

Código CCF	Nombre	NIT	Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados

TOTALES PARAFISCALES

Valor Aporte	Días Mora	Valor Mora Aporte	Total a Pagar	No. Afiliados
SENA				
0	0	0	0	0
ICBF				
0	0	0	0	0
ESAP				
MEN				

TOTALES POR SUBSISTEMA

Tipo Administradora	No. Administradoras Reportadas	Valor antes de IGE, LMA, IRP y Mora	Total a Pagar
Salud	1	185.000	185.000
Pensión	1	236.800	236.800
Riesgos Laborales	1	7.800	7.800
CCF	0	0	0
ESAP	0	0	0
ICBF	0	0	0
MEN	0	0	0
SENA	0	0	0
TOTALES	3	429.600	429.600

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

compensar | miplanilla.com

PLANILLA INTEGRADA DE AUTOLIQUIDACION DE APORTES

DATOS DEL APORTANTE						
TIPO	NÚMERO	NOMBRE APORTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO	EXONERADO PAGO PARAFISCALES Y SALUD
CC	1094971644	LAURA ALEJANDRA GOMEZ OROZCO	maria cristina etapa 3 bloque 3 apto 304	7208626	lauragomez2998@gmail.com	
FORMA PRESENTACIÓN	CLASE APORTANTE	NOMBRE SUCURSAL / CÓDIGO	DEPARTAMENTO	CIUDAD / MUNICIPIO		
ÚNICA	I – Independiente		QUINDIO	ARMENIA		SI

DATOS DE LA PLANILLA						
PLANILLA ASOCIADA	FECHA PAGO ASOCIADA (DIA/MES/AÑO)	TIPO PLANILLA	FECHA PAGO (DIA/MES/AÑO)	NÚMERO PLANILLA	CANTIDAD EMPLEADOS	CANTIDAD UPC
					1	0
PERIODO SALUD	PERIODO PENSIONES				TOTAL A PAGAR	
2024-07	2024-07	I	29/07/2024	78972487	$429.600	

DETALLE POR COTIZANTE

INFORMACIÓN COTIZANTE									INFORMACIÓN NOVEDADES																		PENSIÓN							SALUD			RIESGOS LABORALES				CCF			PARAFISCALES					
No.	Tipo	No. de Identificación	Apellidos y Nombres	Cotizante	Subtipo	Extranjero	Colom. exterior	Estornado	ING	RET	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRL	CORRECCIÓN	Cód. AFP	IBC AFP	Cotización	Voluntario Afiliado	Voluntario Aportante	Fondo pensional de solidaridad	Fondo pensional de subsistencia	Cód. EPS	IBC EPS	Cotización / Valor UPC	Cód. ARL	IBC ARL	Clase de Riesgo	Cotización	Código CCF	IBC CCF	Aporte CCF	IBC otros parafiscales	Aporte SENA	Aporte ICBF	Aporte ESAP	Aporte MEN
1	CC	1094971644	GOMEZ OROZCO LAURA ALEJANDRA	59	0			N																	230301	1.480.000	236.800	0	0	0	0	EPS005	1.480.000	185.000	14-23	1.480.000	1	7.800		0	0	0	0	0	0	0	0

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION No. 1602 de 2024.

FECHA DE ELABORACIÓN: 08 de agosto de 2024**.**

CONTRATISTA: JOHN JAIRO TORRES ARIAS C.C. 75.038.431

SUPERVISORA: VALENTINA BUENO HENAO C.C 1.094.928.192 DE ARMENIA QUINDIO.

OBJETO: PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION A LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES A LA OFICINA"

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Resumen de actividades realizadas durante el período comprendido entre el 4 de julio del año 2024 al 02 de Agosto del año 2024.

PERÍODO DEL INFORME: Desde el 4 de julio del año 2024 al 02 de Agosto del año 2024.

SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la búsqueda de documentos que soliciten los usuarios internos y externos desde el área de gestión documental de la Gobernación del Quindío, dando estricto cumplimiento en los términos legales.	Durante este periodo de ejecución esta obligación no fue asignada `por el supervisor encargado	N/A	N/A
2	Apoyar en la Actualización y organización del inventario documental del archivo central del departamento del Quindío ordenándolo	Durante este periodo de ejecución el contratista realizo el debido apoyo en la actualización de las cajas 3047 a la 3078 que equivalen a 31 cajas que equivalen a 217 carpetas	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades	N/A

	por secretarias, dando cumplimiento al plan institucional de Archivos.		documentales del Área de Gestión documental	
3	Ayudar en la digitalización de las carpetas de los años anteriores que se encuentren en el archivo de la gobernación.	Durante este periodo de ejecución el contratista ayudo en la actualización del Archivo FUID de 31 cajas que equivalen a 217 carpetas	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
4	Apoyar en la foliación de los documentos que hacen parte integral de las carpetas que conforman el archivo central de la Gobernación.	Durante el periodo de ejecución en el contratista ayudo en la foliación de documentos que forman parte del archivo para la debida actualización del archivo FUID	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
5	Realizar el encarpetado de los documentos además de su organización interna y marcación de las carpetas que hacen parte integral del archivo central de la Gobernación	Durante el periodo de ejecución el contratista realizo el apoyo en 31 cajas que equivalen a 217 carpetas	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de SESENTA(60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de **CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS MCTE ($4.600.000)**, Incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelará el valor del futuro contrato mediante dos (2) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de **DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE ($2.300.000)** incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe constar la acreditación del pago de aportes a seguridad

social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley . **PARAGRAFO PRIMERO:** No obstante lo anterior, es necesario señalar que la forma de pago prevista queda sujeta a la situación de los recursos del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC. **PARAGRAFO SEGUNDO: EL DEPARTAMENTO**, realizará en cada pago parcial los descuentos correspondientes a los tributos que cause este contrato.

REGISTRO PRESUPUESTAL: No 4567 del 4 de julio de 2024.

En consideración a que el **CONTRATISTA** ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
72451926	junio	$162.500	$208.000	$6.800

PERIODO A PAGAR: Desde el 4 de julio del año 2024 al 02 de Agosto del año 2024.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS ($2.300.000.oo)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	4.600.000	2.300.000	2.300.000

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

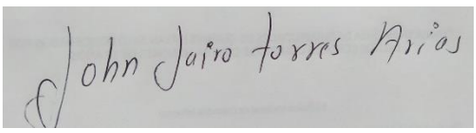
CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
BANCO DE BOGOTA	AHORROS	323110775	JOHN JAIRO TORRES ARIAS



VALENTINA BUENO HENAO.
Profesional Universitaria
C.C: 1.094.928.192.
Supervisora.



JOHN JAIRO TORRES ARIAS.
C.C. 75.038.431. De Armenia Quindío.
Contratista.

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa 

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Ángela María Cardona Ortiz	**Revisado por:** Rodrigo Soto Herrera	**Aprobado por:** Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	**Cargo:** Director de Contratación	**Cargo:** Secretaria de Despacho

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
N° 1576 de 2024

FECHA DE ELABORACION: 06/08/2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO **C.C:** 1.094.928.192

CONTRATISTA: ANDRES JOHAN ARBELAEZ MORENO **C.C.** 1.094.939.268

OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION EN EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL, MODERNIZACION ARCHIVISTICA Y APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD ARCHIVISTICA VIGENTE EN LA GOBERNACION DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO"

RESUMEN DE ACTIVIDADES

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024.

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024

SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en el seguimiento al cumplimiento de las políticas y normas archivísticas con capacitaciones que le sean designadas	Durante este periodo de ejecución el contratista realizo la debida asistencia a capacitación sobre el Archivo FUID realizada el día 24 de julio de 2024	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental	N/A

2	Apoyar en el seguimiento y organización del archivo de gestión en la Oficina de Gestión Documental	Duran te este periodo de ejecución el contratita brindo el debido apoyo en la actualización y organización del archivo haciendo 8 cajas lo equivalen a 56 carpetas con vigencia del año 1996 al 2000	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
3	Apoyar en el desarrollo, seguimiento y cumplimiento de las funciones propias del Consejo Departamental de Archivo.	En este periodo de ejecución el contratista brido apoyo en organización actualización de la información del formato FUID dando cumplimiento a las funciones del departamento de archivo	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
4	Brindar apoyo y soporte en las supervisiones designadas para las entidades publicas y privadas que cumplan con funciones publicas cuando requieran acompañamiento para los instrumentos archivísticos.	Durante este periodo de ejecución el contratista apoyo en la búsqueda del decreto 0273 del 1996	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
5	Asistir a las diferentes reuniones y capacitaciones emitidas por el archivo General de la Nación	Durante este periodo de ejecución el contratista realizo la debida asistencia a capacitación sobre el Archivo FUID realizada el día 24 de julio de 2024	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental	N/A

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución del contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia del 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($5.400.000), incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelará el valor del futuro contrato mediante dos (02) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.700.000) incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley.

Registro presupuestal: 4398 del 25 de junio de 2024

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
790699702	junio	$32.900	$42.100	$1.500

PERIODO A PAGAR: ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.700.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$5.400.000	$2.700.000	$2.700.000

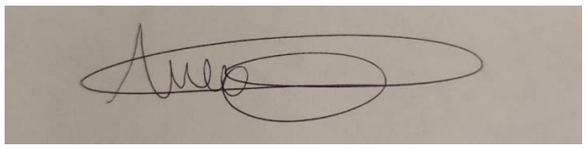
MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
BANCO CAJA SOCIAL	AHORROS	24137367168	ANDRES JOHAN ARBELAEZ MORENO

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03
SUPERVISORA



ANDRES JOHAN ARBELAEZ MORENO
Contratista
Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa 

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por Ángela María Cardona Ortiz	Revisado por: Rodrigo Soto Herrera	Aprobado por: Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Contratación	Cargo: Secretaria de Despacho

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
N° 1584 de 2024

FECHA DE ELABORACION: 06/08/2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO **C.C:** 1.094.928.192

CONTRATISTA: VALENTINA RAMIREZ BARRETO **C.C.** 1.094.959.622

OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES"

RESUMEN DE ACTIVIDADES

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024.

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024

SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la búsqueda de documentos que soliciten los usuarios internos y externos desde el área de gestión documental de la Gobernación del Quindío, dando estricto cumplimiento en los términos legales.	Durante este período de ejecución esta obligación no fue asignada por el supervisor encargado	N/A.	N/A

2	Apoyar en la Actualización y organización del inventario documental del archivo central del departamento del Quindío, ordenándolo por secretarias, dando cumplimiento al plan institucional de Archivos.	Durante este periodo el contratista apoyo en la revisión del inventario correspondiente en la vigencia 1996 al 1999 dando asi su respectivo orden cronológico	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
3	Ayudar en la digitalización de las carpetas de los años anteriores que se encuentren en el archivo de la gobernación.	Durante este periodo el contratista apoyo en la digitalización del archivo de gestión documental (Departamental) con un total de 107 carpetas	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
4	Apoyar en la foliación de los documentos que hacen parte integral de las carpetas que conforman el archivo central de la Gobernación.	Durante este periodo el contratista apoyo en la foliación y corrección de las diferentes cajas de la vigencia 1996 con un equivalente de 11 carpetas que hacen parte del inventario documental.	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
5	Realizar el encarpetado de los documentos además de su organización interna y marcación de las carpetas que hacen parte integral del archivo central de la Gobernación.	Durante el periodo el contratista apoyo en el encarpetado de la caja 1656 correspondientes a la vigencia 1996, siendo contratos de consultoría, dando así su respectivo orden cronológico	Las evidencias de las actividades realizadas reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución del presente contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia del 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($4.600.000),incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelará el valor del futuro contrato mediante dos (02) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada

uno por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE ($2.300.000) incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley.

Registro presupuestal: 4411 del 25 de junio de 2024

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
4561954791	junio	$124.600	$159.500	$5.300

PERIODO A PAGAR: ENTRE EL DÍA 25 DE JUNIO AL DÍA 24 DE JULIO DEL AÑO 2024.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.300.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$4.600.000	$2.300.000	$2.300.000

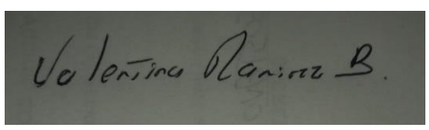
MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
BANCOLOMBIA	AHORROS	756-301880-67	VALENTINA RAMIREZ BARRERO

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03
SUPERVISORA



VALENTINA RAMIREZ BARRETO
Contratista
Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por Ángela María Cardona Ortiz	Revisado por: Rodrigo Soto Herrera	Aprobado por: Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Contratación	Cargo: Secretaria de Despacho

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 002
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
N° 1557 de 2024

FECHA DE ELABORACION: 21/08/2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO CC: 1.094.928.192

CONTRATISTA: TULIA CAROLINA RIVERA GUZMAN **C.C.** 41.949.461

OBJETO: "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA BRINDAR APOYO EN EL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES QUE SE REQUIERAN PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO EN EL ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA."

RESUMEN DE ACTIVIDADES

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL DÍA 20 DE JULIO HASTA EL DIA 18 DE AGOSTO DEL 2024.

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE EL DÍA 20 DE JULIO HASTA EL DIA 18 DE AGOSTO DEL 2024.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la búsqueda de documentos que soliciten los usuarios internos y externos desde el área de gestión documental de la Gobernación del Quindío, dando estricto cumplimiento en los términos legales.	Durante este período de ejecución el contratista apoyo en las siguientes búsquedas: Decreto No.770 del 06 de noviembre de 2018 Decreto No. 000004 del 05 de enero de 2016	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A

2	Apoyar en la Actualización y organización del inventario documental del archivo central del departamento del Quindío, ordenándolo por secretarias, dando cumplimiento al plan institucional de Archivos.	Durante este periodo el contratista apoyo en la actualización del inventario FUID del año 2005 al 2006 con un total de 7 cajas lo que equivalen a 84 carpetas dando cumplimiento al plan archivístico	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
3	Ayudar en la digitalización de las carpetas de los años anteriores que se encuentren en el archivo de la gobernación.	Durante este periodo el contratista apoyo en la digitalización inventario FUID del año 2005 al 2006 con un total de 7 cajas lo que equivalen a 84 carpetas	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
4	Apoyar en la foliación de los documentos que hacen parte integral de las carpetas que conforman el archivo central de la Gobernación.	Durante este periodo el contratista apoyo en la foliación y corrección de las diferentes cajas de la vigencia 2005 al 2006 con un equivalente de 84 carpetas que hacen parte del inventario documental.	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
5	Realizar el encarpetado de los documentos además de su organización interna y marcación de las carpetas que hacen parte integral del archivo central de la Gobernación.	Durante el periodo el contratista apoyo en el encarpetado de la caja 779 correspondientes a la vigencia 2005, siendo contratos de consultoría, dando así su respectivo orden cronológico	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución del presente contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia del 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($4.600.000),incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato asciende a la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($4.600.000),incluido IVA, impuestos o descuentos.3.1) FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelará el valor

del futuro contrato mediante dos (02) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS MCTE ($2.300.000) incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley.

Registro presupuestal: 4296 del 20 de Junio de 2024

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
4561111875	JUNIO	$59.700	$76.500	$2.600
4565383764	JULIO	$162.700	$208.200	$6.900

PERIODO A PAGAR: ENTRE EL DÍA 20 DE JULIO HASTA EL DIA 18 DE AGOSTO DEL 2024.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.300.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$4.600.000	$2.300.000	$2.300.000
002	$4.600.000	$4.600.000	$0

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	AHORROS	0550136000908634	TULIA CAROLINA RIVERA GUZMAN

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03
SUPERVISORA

TULIA CAROLINA RIVERA GUZMAN
Contratista
Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por Ángela María Cardona Ortiz	Revisado por: Rodrigo Soto Herrera	Aprobado por: Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Contratación	Cargo: Secretaria de Despacho

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN
N° 1651 de 2024

FECHA DE ELABORACION: 21/08/2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO CC: 1.094.928.192

CONTRATISTA: CLAUDIA MILENA VASQUEZ ECHEVERRY C.C. 33.818.840

OBJETO: "PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION A LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL EN LO RELACIONADO CON ACTIVIDADES DE ARCHIVO Y DEMAS ACTIVIDADES INHERENTES A LA OFICINA"

RESUMEN DE ACTIVIDADES

RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL DIA 17 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DEL 2024.

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE EL DIA 17 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DEL 2024.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la búsqueda de documentos que soliciten los usuarios internos y externos desde el Área de Gestión Documental de la Gobernación del Quindío, dando estricto cumplimiento en los términos legales.	Durante este período el contratista apoyo con la búsqueda del expediente 1966- 1976	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
2	Apoyar en la Actualización y organización del inventario documental del Archivo Central del Departamento del Quindío, ordenándolo por secretaria, dando cumplimiento al plan institucional de Archivos.	Durante este periodo el contratista apoyo actualizando del inventario FUID del año 1996 al 2002	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A

3	Ayudar en la digitalización de las carpetas de los años anteriores que se encuentren en el archivo de la gobernación.	Durante este periodo el contratista apoyo en la digitalización del inventario FUID con la vigencia 1996 al 2002 que son 23 cajas que equivalen a 276 carpetas donde se digitalizaron contratos de prestación de servicios	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
4	Apoyar en la foliación de los documentos que hacen parte integral de las carpetas que conforman el Archivo Central de la Gobernación.	Durante el período el contratista apoyo en la foliación de la vigencia 2013 que son 31 cajas que equivalen a 217 carpetas donde se digitalizaron contratos de prestación de servicios	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A
5	Realizar el encarpetado de los documentos además de su organización interna y marcación de las carpetas que hacen parte integral del Archivo Central de la Gobernación.	Durante el periodo el contratista apoyo en el encarpetado de 43 carpetas de la vigencia 1996 al 2002	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales de la oficina de gestión documental.	N/A

PLAZO DE EJECUCION: El plazo de ejecución del presente contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia del 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($4.600.000), Incluidos impuestos.

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelara el valor del futuro contrato mediante dos (2) pagos iguales cada (30) días calendario vencidos cada uno por valor de DOS MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS MCTE ($ 2.300.000) incluir IVA, impuestos o descuentos previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de pretensión de servicios o periodo prestado en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la ley.

Registro presupuestal: 4874 del 17 de julio de 2024

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
8631966686	JULIO	$81.400	$104.100	$3.500

PERIODO A PAGAR: ENTRE EL DIA 17 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DEL 2024

.

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.300.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$4.600.000	$2.300.000	$2.300.000

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	AHORROS	0550488426729106	CLAUDIA MILENA VASQUEZ ECHEVERRY

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03
SUPERVISORA

CLAUDIA MILENA VASQUEZ ECHEVERRY
Contratista
Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por Ángela María Cardona Ortiz	Revisado por: Rodrigo Soto Herrera	Aprobado por: Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Contratación	Cargo: Secretaria de Despacho

Al contestar cite Radicado 2024110008114-1 Id: 85947
Folios: 7 Fecha: 2024-08-22 07:44:37
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR DIRECCION REGIONAL QUINDIO ICBF

Armenia, 21 de Agosto de 2024

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

HACE CONSTAR

Que la señora **LAURA ALEJANDRA RENDON LLANO** identificada con la Cedula de ciudadanía No.1.094.914.948 de Armenia Quindío celebró con el Departamento del Quindío, (Gobernación del Quindío, calle, 20 # 13-22 piso 6. Secretaria Jurídica y de Contratación, Teléfono 6067359919 ext.1238 el siguiente contrato que reposa en la oficina de Gestión Documental.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 785 DEL 2013.

OBJETO: "BRINDAR APOYO ALA OFICINA DE PASAPORTES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, INFORMANDO A LOS USUARIOS SOBRE LOS REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE PASAPORTES Y ENTREGA DE LOS MISMOS".

FECHA DE INICIO: **16 DE OCTUBRE DE 2013**

FECHA DE TERMINACION:20 DE DICIEMBRE DE 2013

VALOR: TRES MILLONES TREINTA Y CUATRO MIL PESOS ($3.034.000.oo MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: **1.** Brindar la información correspondiente y relacionada con los tramites de pasaportes. **2.** Apoyar la verificación y revisión de los documentos allegados por las personas solicitantes para el trámite de pasaportes. **3.** Apoyar a la búsqueda de pasaportes y entrega de los mismos con la validación de la huella. **4.** Apoyar en el registro de los datos básicos de los usuarios que soliciten el pasaporte a través del WEBVISOR. **5**. Presentar informe mensual de las actividades, con destino al funcionario encargado de la vigilancia y control del contrato. **6 .** Suscribir acta de liquidación. **7.** Efectuar el pago de los aportes al sistema general de seguridad social integral a que haya lugar durante el termino de ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el articulo 50 de la ley 789 de 2002.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 273 DEL 2013.

OBJETO: "APOYAR A LA OFICINA DE PASAPORTE DE LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL, EN LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS Y VALIDACIÓN DE LA HUELLA PARA LA EXPEDICIÓN DEL PASAPORTE"

FECHA DE INICIO: **18 DE MARZO DE 2013**

FECHA DE TERMINACION: 26 DE JULIO DE 2013

VALOR: CINCO MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS ($5.200.000.OO MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: **1.** brindar atención e informar a los usuarios en lo relacionado a los documentos que son necesarios para la expedición del pasaporte. **2.** apoyar en la atención a los usuarios en la verificación y revisión de los documentos que son necesarios para la expedición del pasaporte. **3.** Apoyo en la entrega de los pasaportes **4.** Apoyar en el registro de ingreso de los datos básicos de los usuarios que soliciten el pasaporte **5.** Presentar el informe mensual de actividades realizadas, con destino al funcionario encargado de la vigilancia y control del contrato. **6**. De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 de 2002 y la ley 828 de 2033, se obliga desde la celebración del contrato y durante toda su vigencia a efectuar los aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión y arl) .

ACTA DE AUTORIZACION Y ACEPTACION ADICIONAL Y PRORROGA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 273/2013.

Que en virtud de lo anterior se requiere adicionar el presente contrato en la suma de DOS MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS ($2.600.000.OO MCTE) y prorrogar el tiempo de ejecución en SESENTA (60) DÍAS MÁS.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 422 del 2014.

OBJETO: PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION EN LA RECEPCION Y VERIFICACION DOCUMENTAL Y VALIDACION DE LA HUELLA PARA LA EXPEDICION DE LOS PASAPORTES EN LA OFICINA COMPETENTE DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO."

FECHA DE INICIACIÓN: 23 DE ENERO DE 2014

FECHADETERMINACIÓN: 21 DE JUNIO DE 2014

VALOR: SEIS MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS ($6.500.000.oo MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA. 1. Atender e informar a los usuarios en lo relacionado a los documentos que son necesarios para la expedición del pasaporte. **2.** Acompañar a los usuarios en la verificación y revisión de los documentos que son necesarios para la expedición del pasaporte. **3.** Realizar el registro de ingreso de los datos básicos de los usuarios que soliciten el pasaporte**.4.** Atender e informar a los usuarios en lo relacionado a los documentos que son necesarios para la expedición del pasaporte. **5.** Rendir un informe mensual detallado al supervisor del contrato sobre las actividades desplegadas en ejecución del contrato. **6.** De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 de 2002, se obliga desde la celebración del contrato y durante su vigencia a efectuar los aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión y ARL) de conformidad con el régimen legal aplicable.

ACTA DE AUTORIZACION Y ACEPTACION ADICIONAL Y PRORROGA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 422/2014.

Que en virtud de lo anterior se requiere adicionar el presente contrato en la suma de tres millones doscientos cincuenta mil pesos (3.250. 000.oo) y prorrogar el tiempo de ejecución en setenta y cinco (75) días más.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 1025 del 2014.

OBJETO:" PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA OFICINA DE PASAPORTES EN LA RECEPCION Y VERIFICACION DOCUMENTAL DE LAS SOLICITUDES ALLEGADAS A LA DEPENDENCIA, AL IGUAL QUE EN EL ADELANTAMIENTO DE LOS TRAMITES TENDIENTES A LA EXPEDICION DE LOS PASAPORTES."

FECHA DE INICIO: 22 DE SEPTIEMBRE DE 2014

FECHA DE TERMINACION:19 DE DICIEMBRE DE 2014

VALOR: TRES MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (3.856.666.oo MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.1. Apoyar a la oficina de pasaportes en las labores de atención al público, en los temas relacionados con los tramites de su competencia, a los requisitos y documentos para su adelantamiento. **2.** Apoyar a la oficina de pasaportes en la actualización básica de los usuarios que se presenten ante la dependencia, indicando el tramite solicitado y su estado. **3.** Apoyo a la oficina en las labores de entrega definitiva del pasaporte a los usuarios una vez finalizado el tramite respectivo. **4.** Brindar asesoría a los usuarios de la oficina de pasaportes en la constatación de los requisitos para la expedición del pasaporte. **5.** Presentar informes mensuales para la aprobación del funcionario encargado de la vigilancia y para el pago correspondiente, así como el informe final de las actividades realizadas. **6.** De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 de 2002 se obliga desde la celebración del contrato y durante su vigencia a efectuar los

aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión y ARL) de conformidad con el régimen legal aplicable.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 1377 DEL 2015.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL INGRESO, LA ACTUALIZACIÓN Y LA VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS INGRESO, LA CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS DE PLANTA DEL DEPARTAMENTO EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO SIGEP, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS QUE LE SEAN DADOS POR LA DIRECCIÓN."

FECHA DE INICIO: **17 DE JUNIO DE 2015**

FECHA DE TERMINACION: 30 DE OCTUBRE DE 2015

VALOR: CUATRO MILLONES DE PESOS ($4.000.000.OO MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: **1.** Apoyar a la dirección de Talento Humano en el ingreso de información de los contratistas y funcionarios de la planta del Departamento del Quindío en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público. **2**. Radicar los actos administrativos mediante los cuales se deleguen funciones, se realicen encargos, y demás que sean competencia de la Dirección, ante los funcionarios que legalmente ostenten la competencia para su firma. **3.** Apoyar a la Dirección de Talento Humano en las actividades propias del proceso de verificación y validación de las hojas de vida de los contratistas y funcionarios de planta, conforme a los lineamientos dados por el supervisor del contrato. **4.** Apoyar a la Secretaría Administrativa en las demás actividades institucionales que le sean asignadas, tanto en las Instalaciones del Centro Administrativo Departamental, como en los diferentes Municipios del Departamento. **5.** Rendir informe final al supervisor, de la ejecución de las actividades contractuales. **6.** El contratista se compromete a elaborar y suscribir el acta de liquidación del presente contrato al momento de presentar el último informe de las actividades contractuales. **7.** De conformidad con el Art. 50 de la Ley 789 de 2002, se obliga desde la celebración del contrato y considerando la forma de pago a efectuar los aportes al Sistema general de Seguridad Social a que haya lugar de acuerdo con los porcentajes establecidos.

ACTA DE AUTORIZACION Y ACEPTACION ADICIONAL Y PRORROGA AL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 273/2013

Que en virtud de lo anterior se requiere adicionar el presente contrato en la suma de OCHOCIENTOS MIL PESOS ($800.000 MCTE) y prorrogar el tiempo de ejecución en QUINCE (15) DÍAS MÁS.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS NUMERO 507 DEL 2015.

OBJETO: "APOYAR A LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACION DEL QUINDIO EN LAS LABORES DE INGRESO DE INFORMACION Y VERIFICACION DE LA MISMA EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION DEL EMPLEO PUBLICO SIGEP, ASI COMO EN LAS DEMAS LABORESB PROPIAS DE LA DIRECCION."

FECHA DE INICIO: 19 DE FEBRERO 2015

FECHA DE TERMINACION: 7 DE JUNIO 2015

VALOR:**CINCO MILLONES OCHOCIENTOS TRECE MIL TRESCIENTOS TREINTA Y TRES PESOS (5.813.333.oo MCTE)**

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: **1**. Apoyar a la dirección de talento humano en el manejo del sistema de información gestión del empleo público, tanto en lo relacionado con la información de personal de planta como de contratistas.**2.** Apoyar a la dirección de talento humano realizando los reportes de las novedades que se presenten en las historias laborales. **3**. Apoyar a la dirección de talento humano en la radiación para la firma del funcionario competente, los actos administrativos mediante los cuales se deleguen funciones, se realicen encargos, demás que sean competencia de la dirección. **4.** Apoyar a la dirección de talento humano en la ejecución de las demás labores que le sean asignadas por el supervisor. **5**. El contratista se compromete a elaborar y suscribir el acta el de liquidación del presente contrato al momento de presentar el ultimo informe de las actividades contractuales. **6.** Presentar informe mensual y final de las actividades a realizar al funcionario que ejerce la vigilancia y control del mismo. **7**. Efectuar el pago de los aportes al sistema general de seguridad social integral a que haya lugar durante el termino de ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No. 2569 DEL 2015.

OBJETO: "PRESTAR SERVICIOS PROFESIONALES DE APOYO ALA DIRECCION DE TALENTO HUMANO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, EN LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA CREACION DE USUARIOS, INGRESOS ACTUALIZACION Y VERIFICACION EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION DE EMPLEO PUBLICO SIGEP, EN LO CONCERNIENTE A LOS FUNCIONARIOS DE PLANTA DEL DEPARTAMENTO."

FECHA DE INICIACION: 24 DE DICIEMBRE 2015

FECHA DE TERMINACION:31 DE DICIEMBRE 2015

VALOR: OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SESIS PESOS ($ 866.666 MCTE)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:1. Apoyar a la dirección de talento humano, en el ingreso de los datos necesarios en el sistema de información y gestión de empleo publico SIGEP de los funcionarios de planta de la gobernación del Quindio.**2.** Apoyar ala dirección de talento humano en la validación de hojas de vida de los funcionarios de planta de acuerdo a las directrices del supervisor. **3.** Apoyar a la secretaria administrativa en las demás actividades institucionales que le sean asignadas en la administración Departamental. **4.** Rendir informe final al supervisor, de la ejecución de las actividades contractuales. **5.** Efectuar el pago de los aportes al sistema general de seguridad social integral a que haya lugar durante el termino de ejecución del contrato, de conformidad con lo establecido en el articulo 50 de la ley 789 de 2002.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.016 DEL 2016

OBJETO: "PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA APOYAR LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION DEL EMPLEO PUBLICO A FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO.

FECHA DE INICIACION:9 DE FEBRERO DE 2016

FECHA DE TERMINACION: 7 DE JULIO 2016.

VALOR: NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MCTE (9.500.000.oo)

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Apoyar a la dirección de talento humano, en el ingreso de los datos necesarios en el sistema de información y gestión de empleo público del SIGEP de los funcionarios de planta de la Gobernación del Quindío. **2.** Apoyar a la dirección de talento humano en la validación y aprobación de hojas de vida de los funcionarios de planta de acuerdo a las directrices del supervisor. **3.** Realizar el proceso de creación de los usuarios en la plataforma del SIGEP para los funcionarios de planta y contratistas de servicios personales que ingresan a la entidad y de esta forma registren la hoja de vida y la declaración de bienes y rentas. **4.** Realizar el proceso de validación y aprobación de las hojas de vida de los contratistas de servicios personales en la plataforma del SIGEP, para lo cual deberá verificar que las hojas de vida registradas en el SIGEP coincidan con los documentos aportados en la carpeta de contrato. **5**. Responder consultas y/o preguntas que los usuarios del SIGEP previamente registrados tengan sobre el particular. 6. Verificar el correcto ingreso de la información relativa a la declaración juramentada de bienes y rentas debe ser diligenciada en el SIGEP. 7. Verificar, y hacer seguimiento y control a los registros de actualización que realicen los funcionarios de planta y contratistas de sus hojas de vida. **8.** Apoyar las actividades de capacitación y seguimiento del sistema de información y gestión del empleo publico a funcionarios y contratistas del Departamento del Quindío. 9. Rendir un informe mensual detallado al supervisor del contrato sobre las actividades desplegadas en ejecución del contrato. **10**. Apoyar en las demás actividades designadas por el supervisor, relacionadas con el objeto contractual. **11**. De conformidad con el articulo 50 de la ley 789 del 2002, obliga desde la celebración del contrato y durante su vigencia a efectuar los aportes al sistema general de seguridad social (salud, pensión y ARL) de conformidad con el régimen legal aplicable.

LEIDY DIANA GARCIA GUERRERO
SECRETARIA ADMINISTRATIVA
DIRECTORA ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO

Aprobó :Valentina Bueno Henao-ProfesionalUniversitario

Revisó: Laura Gómez Orozco – Abogada contratista secretaria Administrativa

Elaboró:Zoila Rosa Osorio Cifuentes–Contratista Secretaría Administra

NOTA: En la copia se adhieren y se anulan una (01) una estampilla Pro Hospital por $3.500 (Decreto 1331 del 20 de diciembre de 2023.

SECRETARÍA ADMINISTRATIVA.
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 001.
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES Nro. 1558 de 2024.

FECHA DE ELABORACIÓN: 25 DE JULIO DE 2024**.**

SUPERVISORA: VALENTINA BUENO HENAO C.C. 1.094.928.192
CONTRATISTA: JUAN JOSE BOLIVAR LOPEZ C.C. 1.094.925.447.

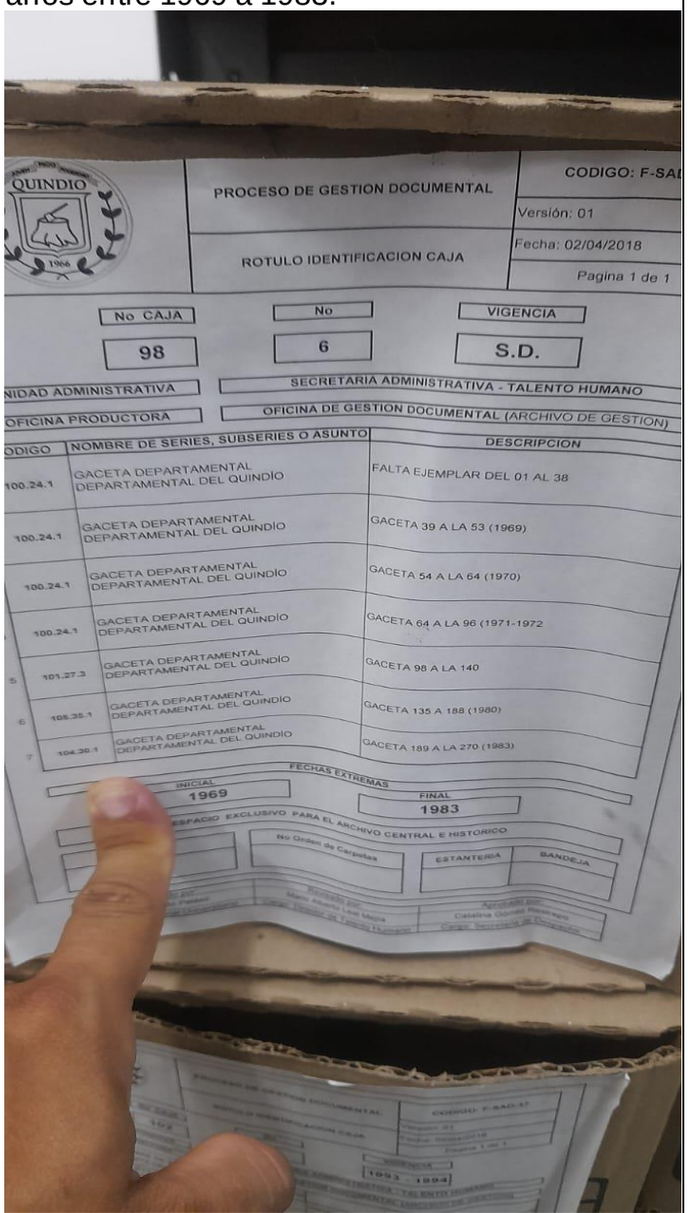
OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO EN LA OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL PARA APOYAR EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES QUE SE REQUIEREN EN LA MISMA PARA SU BUEN FUNCIONAMIENTO"

RESUMEN DE ACTIVIDADES

Resumen de actividades realizadas durante el período comprendido entre el 20 de Junio del año 2024 al 19 de Julio del año 2024.

PERÍODO DEL INFORME: Desde el 20 de Junio del año 2024 al 19 de Julio del año 2024.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en el desarrollo y elaboración de los Planes de Acción MIPG, Plan de Mejoramiento Archivístico, Plan Anticorrupción, Mapa de Riesgos, Indicadores de Gestión y POAI.	El contratista en las fechas 25 de Junio de 2024 y 28 de Junio del 2024 apoyó en el diligenciamiento del formato Lista de chequeo de Gestión Documental CODIGO F-SAD 04 versión 2 fecha 09/08/2018 en la Secretarias del Departamento del Quindío, Secretaría Administrativa, Áreas de Pasaporte, Secretaría de Aguas e Infraestructura, Área Infraestructura Vial y S, Aguas y saneamiento. Secretaria Jurídica y de contratación, Área de contratación, Área Asuntos Jurídicos, área de despacho secretaria de planeación área de proyectos	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
2	Apoyar en la elaboración, actualización y organización del inventario documental del Archivo Central del Departamento	El contratista apoyó en la elaboración del Oficio solicitud de extintores para el Deposito 02 DOS del Archivo central de la Gobernación del Quindío. El 28 Junio del 2024 Numero de Radicado 2024100039818-3 Id: 69933 El contratista apoyó en la organización y verificación del estado de las Gacetas de nombre de series subseries o asuntos: Gaceta departamental del Quindío código 100.24.1,	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A

	del Quindío, ordenándolo por Secretarías.	101.27.3, 105,35.1, 104,30.1 de vigencia de los años entre 1969 a 1983.  		
3	Apoyar con el desarrollo y elaboración de oficios, actas de reunión y demás actividades del Consejo Departamental de Archivo del Quindío.	El contratista en la fecha 10 de Julio de 2024 Apoyó en la elaboración de la circular para todas las áreas y dependencias asunto "Acuso de recibido de 472¨los seguirán enviando al siguiente correo de la Secretaria Administrativa administrativa@gonernacionquindio.gov.co. ID 129999 El contratista en la fecha 10 de Julio de 2024 Apoyó en la elaboración de la circular para todas las áreas y dependencias asunto "Acuso de recibido de 472¨los seguirán enviando al siguiente correo de la Secretaria Administrativa administrativa@gonernacionquindio.gov.co. Número de radicado ID 129406	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A

		El contratista en la fecha 3 de Julio de 2024 Apoyó en la elaboración del oficio de solicitud de mantenimiento para una aspiradora del Depósito número 2 del Archivo central de la Gobernación del Quindío Número de radicado ID 126137 El contratista en la fecha 28 de Junio de 2024 Apoyó en la elaboración del oficio de solicitud de Botiquín de primeros auxilios para el Deposito 2 del archivo central de la Gobernación del departamento del Quindío Número de radicado ID 125082 El contratista en la fecha 3 de Julio de 2024 Apoyó en la elaboración del oficio de solicitud creación de usuarios nuevos en el SGDEA CONTROLDOC Número de radicado ID 125980		
4	Apoyar en la elaboración de las certificaciones laborales que soliciten los ciudadanos y le sean asignados por el supervisor.	En este periodo no se pudo realizar esta actividad por tal motivo. El contratista se compromete a dar cumplimiento de esta actividad en el momento requerido	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
5	Apoyar con la verificación y seguimiento a las Entidades que son Jurisdicción del Consejo Departamental de Archivo del Quindío, sobre el cumplimiento de las normas archivísticas en la organización y custodia de su acervo documental.	En este periodo no se pudo realizar esta actividad por tal motivo. El contratista se compromete a dar cumplimiento de esta actividad en el momento requerido	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
6	Apoyar en la proyección y envío al peticionario de las respuestas a	En este periodo no se pudo realizar esta actividad por tal motivo. El contratista se compromete a dar cumplimiento de esta actividad en el momento requerido	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las	N/A

	las diferentes PQRS que sean competencia del Área de Gestión Documental de la Gobernación del Quindío.		unidades documentales del Área de Gestión documental	

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de **SIETE MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($7.400.000)**, Incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelará el valor del futuro contrato mediante DOS (2) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por valor de **TRES MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MCTE ($3.700.000)** incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades ejecutadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, en el que debe constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la Ley . **PARAGRAFO PRIMERO:** No obstante lo anterior, es necesario señalar que la forma de pago prevista queda sujeta a la situación de los recursos del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC. **PARAGRAFO SEGUNDO: EL DEPARTAMENTO**, realizará en cada pago parcial los descuentos correspondientes a los tributos que cause este contrato.

REGISTRO PRESUPUESTAL: No 4293 del 20 de Junio de 2024.

En consideración a que el **CONTRATISTA** ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
8631676843	Junio	$154.200	$197.400	$6.500

PERIODO A PAGAR: Desde el 20 de Junio del año 2024 al 19 de Julio del año 2024.

VALOR A PAGAR: TRES MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS ($3.700.000.oo)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$ 7.400.000	$3.700.000	$3.700.000

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

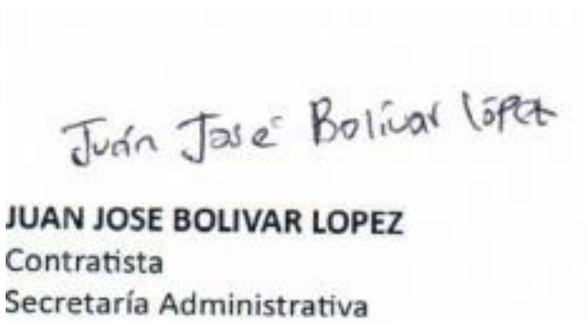
CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	AHORROS	055048844377 9142	JUAN JOSÉ BOLÍVAR LÓPEZ



VALENTINA BUENO HENAO.
Profesional Universitaria
C.C: 1.094.928.192
Supervisora.



Revisó: Laura Alejandra Gómez Orozco- Abogada contratista Secretaria Administrativa



ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Ángela María Cardona Ortiz	**Revisado por:** Rodrigo Soto Herrera	**Aprobado por:** Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	**Cargo:** Director de Contratación	**Cargo:** Secretaria de Despacho

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Administrativa de la Gobernación del Departamento del Quindío, presenta el ***Manual para la gestión de peticiones,*** con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las diferentes dependencias de la entidad territorial sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las mismas 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[1]. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "**servir a la comunidad**"[2].

Por lo anterior, resulta de especial relevancia que las diferentes dependencias del sector central de la Administración Departamental actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Gobernación del Departamento del Quindío, y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Así las cosas, 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.

El cual tiene como finalidad implementar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones "PQRSDF", presentadas ante la Gobernación del Departamento del Quindío, aplicando las disposiciones legales vigentes, entre ellas, lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y

---

[1] 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."*
[2] Artículo 2, Constitución Política de Colombia

lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la entidad mediante la Resolución Nro. 07147 de 2.023, adoptó el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos — SGDEA ControlDoc®, como herramienta tecnológica de información para apoyar la gestión documental del Departamento del Quindío (radicar, producir, tramitar, archivar y hacer seguimiento a la documentación Oficial de la entidad).

Por lo tanto, la generación, envío y recepción de mensajes de datos (comunicaciones) que requieran trámites y trazabilidad inherentes a las funciones de cada una de las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío, deben ser radicados en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA ControlDoc®; así mismo, todo correo electrónico externo que requiera trámite y trazabilidad en la entidad, debe llegar al correo institucional establecido para tales efectos, el cual se le asignará el número de radicación correspondiente en el SGDEA ControlDoc®; posteriormente se informará por el mismo medio al emisor, usuario, funcionario o parte interesada el número de radicado, y dará trámite interno al destinatario final, el cual tendrá que gestionarlo a través del SGDEA ControlDoc®.

CONTENIDO

1. Del derecho fundamental de petición

1.1. Que es el Derecho de Petición?

1.2. Para qué sirve el Derecho de Petición?

1.3. Quienes pueden presentar un Derecho de Petición?

1.4. Del núcleo esencial del Derecho de Petición

2. De las modalidades de las peticiones

2.1. De las peticiones entre autoridades

3. Directrices generales en materia de Derecho de Petición

4. Recomendaciones al momento de responder

4.1 En el acto de recibo de la petición

4.1.1. Del contenido de las peticiones

4.2 En el momento de clasificar la petición

4.3. En el proceso de elaboración de la respuesta

4.4. En el proceso de notificación de la respuesta

4.5. De la reproducción de documentos

5. Formas de canalizar las peticiones

5.1. Petición escrita

5.2. Petición verbal

5.3. Peticiones a través de redes sociales

5.3.1. Lineamientos para el tratamiento de peticiones realizadas a través de redes sociales

5.3.1.1. Primer aspecto: identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales

5.3.1.2. Segundo aspecto: solicitud de datos para el registro de las peticiones

5.3.1.3. Tercer aspecto: registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Ventanilla.

5.3.1.4. Cuarto aspecto: falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.

5.3.1.5. Quinto aspecto: tratamiento y protección de datos del ciudadano

5.3.1.6. Sexto aspecto: uso de lenguaje claro e incluyente

5.3.1.7. Séptimo aspecto: cierre de la interacción por redes sociales

5.4. Peticiones recibidas a través de correo electrónico

5.5. Petición anónima

5.6 Denuncia

5.7. Queja

6. Respuestas a peticiones imposibles de entregar y/ anónimas

7. De la excepción y suspensión de términos

8. Del desistimiento de una petición

9. Tratamiento de las peticiones

9.1. Generalidades del registro de peticiones

9.2. Peticiones con información sensible y reservada

9.3. Traslado de peticiones

1. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

1.1. ¿QUE ES EL DERECHO DE PETICIÓN?

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. Este tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23.

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

El derecho de petición conlleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general, con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legalmente establecido. (Sentencia T-814 de 2005).

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016[3] 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. Adicionalmente ser adoptado por las diferentes dependencias de la Administración Central del Departamento del Quindío dentro de los lineamientos internos para la gestión de las peticiones.

1.2. ¿PARA QUE SIRVE EL DERECHO DE PETICIÓN?

- ✓ **Solicitar** información, documentos o copias de documentos.
- ✓ **Pedir** que se preste un servicio.
- ✓ **Reclamar** sobre un servicio recibido.
- ✓ **Quejarse** sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- ✓ **Sugerir** mejor calidad en el servicio.
- ✓ **Reconocimiento** de un derecho fundamental.
- ✓ **Lograr** una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del Estado y los particulares.

---

3 Decreto 1166 de 2016 "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro2 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".*

- ✓ **Otorgar** a los ciudadanos instrumentos que permitan hacer realidad uno de los cometidos fundamentales de un Estado Social de Derecho: que sus autoridades estén al servicio de las personas.

- ✓ **Resolución** de una situación jurídica.

1.3. ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN?

Toda persona natural o jurídica[4] colombiana o extranjera podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales.

El derecho de petición es un derecho fundamental. Sin embargo, la Constitución Política de Colombia establece que su ejercicio no puede ser abusivo. Siendo así, todas las personas están sometidas al imperio de la Carta Política y, en consecuencia, a hacer un uso responsable del derecho de petición con el propósito de coadyuvar con el buen funcionamiento de la administración pública.

La garantía del derecho de petición no tiene implícita la obligación de dar una respuesta positiva a las solicitudes formuladas. De tal manera, no se vulnera el derecho de petición cuando la respuesta niega la solicitud explicando las razones en las que se fundamenta la negativa. Por ejemplo, cuando se solicitan citas, reuniones, visitas especiales, entre otros ("Corte Constitucional, sentencia T - 422 de 2014. Magistrado ponente: Andrés Mutis Vanegas"). *De acuerdo con lo dispuesto por la Corte Constitucional "[l]a respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado" excepto cuando se trate de información pública.*

> ***RECUERDA QUE…*** *"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).*

1.4. DEL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN[5]

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

---

[4] El Código Civil colombiano establece que una persona puede ser natural o jurídica. Una persona natural es cualquier individuo de la especie humana, sin importar su edad, sexo o condición. Por su parte, la persona jurídica es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente, por ejemplo: una institución, organización o empresa.

[5] Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

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 quince (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.

- **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.

> ***RECUERDA QUE... "****No se trata de acabar con el lenguaje técnico o jurídico. Se trata de comunicar de una forma que el ciudadano pueda entender lo que se le comunica y pueda encontrar lo que busca."*

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, son[6]:

- El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;

---

[6] *MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519*

- 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.

2. DE LAS MODALIDADES DE LAS PETICIONES

Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por **tipo documental** (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 las peticiones en la Ventanilla Única de la entidad, en el marco de la Ley 1437 de 2011.

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?
Derecho de petición en interés general	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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su

	servicio o la gestión de la entidad.	recepción.
Denuncia por posibles actos de corrupción	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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	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 diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	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 diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	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.[7]	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

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

[7] *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."*

entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como "consulta de datos – Habeas Data", teniendo como tiempo de respuesta los diez (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 quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2.1. DE LAS PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro de los plazos señalados en la Ley 1437 de 2011 o en la normatividad que les sea aplicable. A pesar de ser solicitudes entre entidades deben ser registradas en el Sistema para la Gestión de Peticiones.

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	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 de la Ley 1437 de 2011.
Solicitud de informes por los congresistas[8]	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Solicitud de informes por los Diputados	Los diputados pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar a la Asamblea.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes[9] a su recepción.

[8] 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 (…)"

[9] Artículo 30, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	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 Departamental, Procuraduría General de la Nación; y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes[10] a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes[11] a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

3. DIRECTRICES GENERALES EN MATERIA DE DERECHO DE PETICIÓN

a. Todas las personas pueden presentar peticiones sin necesidad de un abogado.

Si el peticionario es menor de 18 años no necesita un adulto para presentar su petición.

La petición no tiene ningún costo, pero es probable que se cobre la copia o reproducción de documentos que solicite. Por ejemplo: fotocopias de documentos de trámites notariales (escrituras).

b. Término de respuesta de los derechos de petición. Todas las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán brindar respuesta "de fondo, de manera clara, oportuna, precisa y congruente" con lo solicitado a los peticionarios(as) en los términos que establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

En caso de no poder dar respuesta dentro de los términos señalados en la ley, es imperativo que, antes del vencimiento del plazo, se informe al peticionario(a) indicando los motivos de la demora y precisando el tiempo en el cual se resolverá su petición. En todo caso, se aclara que, el término para dar respuesta a la petición no podrá exceder el doble del inicialmente previsto (parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Se deben priorizar las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano que hace la petición (peticionario titular del derecho); así mismo, se debe adoptar medidas de urgencia para evitar o solucionar un hecho que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

[10] Ibídem
[11] Ibídem

c. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, constituye una falta disciplinaria para los servidores(as) y funcionarios(as) entidad no atender las peticiones y los términos dispuestos para su respuesta sin justificación alguna.

d. Todas las dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán registrar las respuestas que otorguen a las peticiones junto con las constancias de envío (lectura y entrega en el caso de que el envío digital o la constancia de remisión por correo certificado en el envío físico) en el sistema de Ventanilla Única con que cuenta la Entidad, para conservar la trazabilidad del trámite realizado. Así, se contará con las evidencias en caso de que se presente una acción de tutela por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición.

e. *Criterios para la atención prioritaria de peticiones.* Las diferentes dependencias de la Gobernación del Departamento del Quindío deberán tener en cuenta los criterios para la atención prioritaria de peticiones dispuestos en e l artículo 20 de la Ley 1437 de 2011. Estos son:

> *(i) Para evitar un perjuicio irremediable. Para el efecto, el peticionario(a) deberá probar de manera sumaria la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.*
>
> *(ii) Cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad personal del destinatario(a).*
>
> *(iii) Cuando la petición la realice un periodista para el desarrollo de su actividad.*
>
> *(iv) La entidad dará atención especial y preferente a las peticiones cuando se trate de personas en situación de discapacidad o capacidades diferenciadas•*
>
> *(v) La Entidad dará atención especial y preferente a las peticiones de los niños, niñas, adolescentes (NNA); mujeres gestantes o adultos mayores, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.*

Los servidores y funcionarios de la entidad deberán tratar siempre con respeto a todos(a) los peticionarios(a) utilizando un lenguaje incluyente y no discriminatorio en aras de salvaguardar sus derechos fundamentales.

f. La Entidad se abstendrá de responder positivamente los derechos de petición en los que se solicita información o documentos con los que no cuenta la misma, o no se tiene la capacidad institucional de procesar. En tal sentido, se le dará a conocer al peticionario(a).

g. Peticiones de otras autoridades públicas. La entidad, en virtud del principio de colaboración armónica, debe entregar la información solicitada por otras autoridades para el cumplimiento de sus funciones. Aun así, es importante tener en cuenta que no serán procedentes las peticiones en las cuales se solicita a la Entidad establecer una opinión o posición sobre un tema, dado que la Entidad no actúa como órgano consultivo. Las dependencias podrán entregar información a las entidades públicas, previa verificación de que, el requerimiento se efectúe en el marco de sus funciones, y siempre y cuando no esté sometida a reserva. En caso de suministrar información, se le indicará a la Entidad solicitante su deber de mantener la clasificación de la información de conformidad con lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011.

h. Cuando a usted no le corresponda dar la respuesta, traslade inmediatamente la Petición a la dependencia o entidad competente e informe al peticionario acerca del traslado.

> **i.** La reasignación interna sólo es procedente cuando la solicitud en su integridad es competencia de otra dependencia.
>
> **ii.** No es procedente la reasignación por competencia parcial. Así, cuando un derecho de petición implica cuestiones propias de varias dependencias, quien lo recibió debe proceder a solicitar la información que requiera a las dependencias correspondientes, y luego realizar la consolidación de la información y dar respuesta al peticionario.
>
> **iii.** Concurrencia de información. Cuando en una petición se solicite información que es administrada por la entidad y haya otras solicitudes que sean de conocimiento de otra entidad, deberá darse respuesta parcial en lo que corresponde a la competencia de la entidad territorial, lo cual deberá ser debidamente notificada al peticionario(a) en el término legalmente establecido. En lo que no corresponde a la entidad se trasladará bajo los lineamientos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, adicionalmente se anexará copia de la respuesta emitida por esta Entidad.

i. Principio de máxima divulgación y transparencia. En atención a los principios de máxima divulgación y transparencia, la regla general que gobierna el derecho de acceso a la información pública supone que cualquier persona puede acceder a ella.

Las limitaciones en el derecho de acceso a la información deben estar contempladas en la ley, porque de no estarlo, ante la duda o vacío legal, prima el principio de máxima divulgación y el derecho fundamental de acceso a la información. Las cifras o datos estadísticos y, entre otras, serán de acceso para cualquier ciudadano(a) que los solicite.

Las respuestas a las solicitudes de información deben garantizar y conciliar los derechos fundamentales de petición, acceso a la información y autodeterminación informática *(habeas data)* de los titulares de los datos.

4. RECOMENDACIONES AL MOMENTO DE RESPONDER

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

4.1. EN EL ACTO DE RECIBO DE LA PETICIÓN

Es indispensable que en la entidad 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 peticionario, 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 peticionario.

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.

4.1.1. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

De conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, toda petición deberá 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 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.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. 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.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

4.2. 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 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. (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, 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 2.1. En tal sentido, cada funcionario 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 Ventanilla Única, conforme con los criterios establecidos en el numeral 8.1 del presente manual.

Si durante el proceso de clasificación de las peticiones o elaboración de la respuesta, se identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el 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 1437 de 2011) *"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 Ventanilla Única, 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 frete 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, 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 Ventanilla Única 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."*

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 enmarcase como **petición oscura,** teniendo en cuenta que 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 dependencia 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.

> ***RECUERDE*** *… 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.*

4.3. EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA

Si se radicó una **petición incompleta a insistencia del solicitante**, la entidad deberá requerir al peticionario(a) dentro de los diez (10) días siguientes a su presentación para que, complete su petición. Para subsanarla, tendrá un plazo máximo de un (1) mes. Los términos estarán suspendidos, mientras el peticionario(a) completa su petición, y se reactivarán a partir del día siguiente en que el interesado(a) aporta los documentos o informes requeridos.

En caso de que el interesado(a) no aporte los documentos o informes solicitados, y tampoco solicite prórroga para ello, se entenderá que ha desistido tácitamente de su petición. Esta decisión se tomará mediante acto administrativo y la misma se notificará personalmente al solicitante. Contra ella, procede el recurso de reposición.

Lo anterior, sin perjuicio de que el interesado(a) pueda presentar nuevamente la petición con el cumplimiento de los requisitos legales.

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

- **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información, de interés general o de consulta. En este caso 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. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1437 de

2011.

- **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo, sin que existan elementos adicionales o diferentes a los de su(s) anterior(es) comunicación(es) y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

  En ese caso, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, con el ánimo de salvaguardar los principios de celeridad y economía y se remitirá a lo expuesto en las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o que se hubieren negado por no acreditar los requisitos de la petición.

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, la entidad deberá adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación[12] en materia de **Lenguaje Claro**, con el 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 dependencia 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.

> ***RECUERDA…*** *Porque todos queremos entender, hablemos con un lenguaje sencillo.*

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.

---

[12] 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

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.

RECUERDA QUE… *Para la atención de los derechos de petición es necesario determinar, si la información solicitada implica el acceso a los datos personales que posea la entidad u organismo en sus diferentes bases, por ello es necesario indicar que el principio de libertad que rige el Tratamiento de datos personales determina que cualquier Tratamiento "sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento" (Artículo 4° literal c Ley 1581 de 2012). En este sentido, se requiere, por regla general, la Autorización escrita, oral o a través de conductas inequívocas del Titular para el Tratamiento de sus datos personales.*

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).[13]

RECUERDA QUE… *"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.*

Tratamiento de datos privados, semiprivados y sensibles

Titularidad de la solicitud de información. Ante solicitudes de información asociadas a una persona en particular, se debe tener en cuenta que este tipo de

[13] 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

datos sólo puede ser suministrada a: (i) los titulares, (ii) sus causahabientes, (iii) sus representantes legales; (iv) las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y (v) los terceros autorizados por el Titular o por la ley. En consecuencia:

En las peticiones relacionadas con datos *privados o sensibles,* la información únicamente puede ser entregada a su titular o a quién éste autorice expresamente.

Los datos *semiprivados* pueden ser entregados a una autoridad competente, exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones y siempre que la entidad solicitante garantice que la información no se divulgará o publicará indiscriminadamente.

Excepciones legales generales. La entidad puede legítimamente exceptuar del acceso público (no entregar información) cuando: (i) lo solicitado es catalogado como información pública clasificada, con el fin de proteger los derechos fundamentales de las personas; y (ii) cuando se solicita información pública reservada, debido al potencial daño a los intereses públicos.

Motivación de rechazo de acceso a la información. Cuando no sea procedente la entrega de la información para proteger la reserva de la misma, la respuesta al solicitante debe contener: (i) el fundamento constitucional o legal de la reserva; (ii) la identificación de la excepción en los términos de los artículos 18 y 19 de la Ley Estatutaria 1712 de 2014; y (iii) la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información.

4.4. 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**[14], por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

> ***RECUERDA…*** *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)*

[14] Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707

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 departamentales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

> ***RECUERDA QUE…*** *Para que proceda la notificación personal por medio electrónico, es indispensable que el peticionario haya aceptado de forma expresa ser notificado por dicho medio, sin que la simple manifestación o señalamiento de la dirección de correo electrónico suponga el cumplimiento de este requisito.*
>
> *Una cosa es el derecho de actuar utilizando medios electrónicos y otra la notificación electrónica, ya que, salvo las excepciones relacionadas con la obligación de registrar la dirección electrónica en peticiones de información y consulta para poder actuar a través de estos medios,* ***para efectos de la notificación electrónica es necesaria la aceptación expresa por parte del interesado*** *para cada actuación.*
>
> *De manera que el hecho de que una persona actúe usando los medios electrónicos no supone que la notificación del acto que le pone fin a la actuación deba darse por dicho medio, pues el artículo 67 del CPACA restringe la procedencia de la notificación a la aceptación de ser informado por ese medio. Si no existe la aceptación, no es posible la notificación electrónica y* ***deberá acudirse a las formas tradicionales.***

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 des fijación del aviso.

4.5. 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 dependencia de la entidad, conforme al acto administrativo motivado en el cual se establece el "costo de reproducción de información solicitada por particulares".

5. FORMAS DE CANALIZAR LAS PETICIONES

El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de los que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos[15].

5.1. PETICIÓN ESCRITA

Toda persona puede presentar su petición de manera escrita a través de diferentes medios. Por ejemplo:

- ✓ Enviando la petición por correo electrónico.
- ✓ Enviando la petición por mensajería.
- ✓ Entregando la petición directamente en los puntos de atención presencial. Por ejemplo, a las Oficinas de Servicio al Ciudadano.

5.2. PETICIÓN VERBAL

La Ley 1437 de 2011 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Puede presentar una petición verbal, de manera presencial o telefónica. Para ambos casos puede solicitar que quien escuche, registre su petición verbal y le entregue constancia de la misma.

---

[15] *Ley 1437 de 2011: "ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*

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 Ventanilla Única.

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[16].

> ***RECUERDA QUE…*** *Si la entidad no cuenta con un intérprete, le pedirá autorización al peticionario para grabarlo mientras se le explica su solicitud. Esta grabación se enviará a una entidad que pueda traducir la petición. Finalmente, la entidad inicial tiene la obligación de responder su petición en el tiempo correspondiente.*

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 y razones de la petición. es importante aclarar que, si bien el Decreto 1166 del 2016 pide indicar las razones, la falta de estas no es motivo para rechazar su recepción.

---

[16] *Ministerio de Cultura) http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas- nativas/Paginas/default.aspx*

 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.

> ***RECUERDA QUE …*** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente deberá Informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente*.

5.3. PETICIONES A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Internet y las redes sociales se han convertido en el canal más efectivo para comunicar e informar. Las formas de administrar lo público que conocíamos hasta ahora van a modificarse radicalmente. Pasamos de una comunicación unidireccional, dirigida "hacia" los ciudadanos, a un modelo en el cual la comunicación y otras actividades pasan a hacerse "con" la sociedad. Hoy en día es fundamental que el gobierno haga presencia y participe en las redes sociales.

La participación de las instituciones y funcionarios públicos en estas redes va mucho más allá de un nuevo canal de comunicación. Está en juego la posibilidad de poder crear formas de trabajo alternativas que estimulen la necesaria confianza, que potencien la capacidad de escucha y la supervisión por parte de los ciudadanos. Estos nuevos canales de comunicación no sustituyen los anteriores, son complementarios y a través de ellos, surgen más oportunidades y posibilidades para trabajar de la mano de las personas.

Es así que la entidad en respuesta a dicho fenómeno tecnológico en armonía con lo establecido en el numeral 1º del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011[17], a través de la Dirección Técnica de Comunicaciones creó las siguientes redes sociales FACEBOOK, INSTAGRAN, TIKTOK. Por lo tanto, dicha dependencia responde por el uso adecuado, administración, actualización y mantenimiento de las mismas, como también de entregar respuesta oportuna a los comentarios de los usuarios de estas.

---

[17] **Artículo 5º.** ***Derechos de las personas ante las autoridades***. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

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 oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Es claro que el uso de las redes sociales para la recepción de peticiones incrementa aún más la importancia de este derecho fundamental para la eficacia de los mecanismos de la democracia participativa y la garantía de los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

> ***RECUERDA QUE…*** *Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea* ***E-mail****,* ***Buzón*** *y* ***Redes Sociales****, la entidad al momento de registrar la petición en el sistema Ventanilla Única, 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.*

Ahora bien, sobre el ejercicio del derecho de petición a través de medios físicos o electrónicos, la Corte Constitucional, en su Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, con ponencia del Magistrado Luis Guillermo Guerrero Pérez, señaló lo siguiente:

> *[…]*
>
> ***4.6.3. El uso de redes sociales en internet por parte de las autoridades públicas.*** *El auge de las redes sociales como medios digitales de interacción ha permeado, incluso, la actividad del Estado. Uno de los impactos más evidentes es que tales herramientas han facilitado la comunicación entre la administración y los administrados, y ha exigido al Estado complementar el ejercicio de sus funciones con lo digital, participando incluso en las redes sociales.*
>
> *La inmediatez intrínseca a los medios electrónicos de comunicación –como las redes sociales– ha despertado en la sociedad la exigencia de ser informados sobre lo que acontece con el Estado en el momento justo en que ocurren los hechos, así como la necesidad de las entidades de proporcionar esa información sin dilaciones. Ello ha demostrado que las redes suponen una doble direccionalidad en la comunicación, y permiten la garantía de un diálogo entre el Estado y los ciudadanos en los medios digitales. De ahí que, con estas herramientas se genera una mayor participación de los ciudadanos en lo público, quienes tienen la posibilidad de supervisar a las autoridades.*
>
> *[…]*

En este sentido, se han establecido algunos criterios y protocolos para atender adecuadamente a esta nueva modalidad de interacción, entre los cuales se encuentran diferentes manuales que pueden ser consultados en la página web www.gobiernoenredes.gov.co. Tales textos no tienen carácter normativo ni obligatorio para las entidades, sino que simplemente recogen buenas prácticas que se pueden asumir en el Estado, en aras de la transparencia y participación del ciudadano en la toma de las decisiones por parte de los gobernantes. En otras palabras, se tratan de recomendaciones que pueden seguir las entidades cuando deciden incorporar el uso de las redes sociales para apoyar sus labores.

Las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la entidad – siempre que permitan la comunicación

deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico. No obstante, es preciso destacar que no todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición.

Continúa la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, expresando lo siguiente:

> *[…]*
>
> *Bajo este panorama, es necesario reconocer que, en tratándose de expresiones del derecho por medios electrónicos, se presentan mayores retos para determinar de manera suficiente al peticionario. En tal medida, se deben tener en cuenta las reglas establecidas en la Ley 527 de 1999, en relación con la confiabilidad de los mensajes de datos presentados por medios electrónicos.*
>
> *En el caso de las redes sociales, la identificación puede resultar compleja ante la posibilidad de que existan cuentas falsas, con nombres que no corresponden muchas veces con la identidad real de la persona que utiliza la red, o que pueden ser hackeadas[116].*
>
> *Por ello, y como regla sobre el particular, se impone que los mensajes de datos que se utilicen para formular solicitudes respetuosas deberán poder determinar quién es el solicitante, y que esa persona aprueba el contenido enviado. Sobre esto, el artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto se podrá dar en los casos de los mensajes de datos, siempre que: (i) el método utilizado "permita identificar al iniciador del mensaje de datos y (…) que el contenido cuenta con su aprobación;" y (ii) "[q]ue el método sea tanto confiable como apropiado[,] para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado"[117]. Para ello, este tipo de medios deben contar con sistemas de protección de la información como la criptografía (posibilidad de crear un perfil con una contraseña que solo conozca el titular de la cuenta) o la firma digital, esto es, un tipo de firma electrónica acreditada que ofrece seguridad sobre la identidad del firmante y la autenticidad de los documentos en que se utilizan (art. 28, L.527/99).*
>
> *En este mismo sentido, se debe poder demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L.527/99), lo que significa, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje desde que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, con el fin de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.*
>
> *En consecuencia, cuando se ejerza el derecho de petición por medio de una red social y lo que se solicite sea información pública, la entidad debe contar con el soporte básico de datos que el propio interesado le suministre para identificar al sujeto respecto del cual se crea un deber de notificación, como, por ejemplo, su nombre completo y datos sobre otros medios electrónicos o físicos en los cuales se le podría brindar una respuesta, ya sea que estos datos consten en el perfil utilizado como originador del mensaje o que se incluyan en el texto electrónico que haya sido remitido. Lo anterior, sin perjuicio de la notificación de la respuesta, la cual podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor que, por lo demás, enervaría el silencio administrativo positivo.*

En todo caso, al tratarse del ejercicio de un derecho fundamental, la entidad debe obrar de forma flexible y favorable al ciudadano cuando se encuentre en zonas grises respecto al cumplimiento o no de dichas características mínimas que debe contener la petición, incluso, de omitirse algún dato en el mensaje que pudiera servir para identificar a la persona, la entidad deberá proceder a solicitarlo al interesado[118].

Es preciso anotar que tales lineamientos no necesariamente son aplicables cuando la información solicitada corresponde, por ejemplo, a datos sensibles, conforme a la ley de habeas data[119]*. En este escenario, parecería necesario que la entidad pueda exigir algunos requisitos adicionales en aras de determinar la autenticidad del solicitante.*

4.6.5.4. *Es importante tener presente que cada red social ofrece diferentes servicios para satisfacer de diversas maneras las necesidades de información y comunicación de la sociedad. Es por ello que respecto de cada plataforma se debe hacer un análisis con miras a establecer si un mensaje corresponde o no al ejercicio del derecho fundamental de petición.*

Cabe advertir que en el caso de que la entidad cree una página, como lo sugieren los protocolos de Gobierno en Redes, ello podría dar lugar a la interacción con la ciudadanía de la siguiente manera: (i) respuestas a sus publicaciones, que normalmente se asemejan a expresiones que no constituyen el ejercicio del derecho de petición tal como opiniones o sugerencias, cuyo trámite por parte del administrador es opcional; y (ii) mensajes directos por chat. En cualquiera de los dos escenarios existe la posibilidad de recibir mensajes de datos que impliquen, como se ha expuesto, el ejercicio del derecho de petición, más allá de que, en la primera de ellas la probabilidad de que ocurra es menor. Es importante mencionar que, de crearse una página, la autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental, ya que existen otros medios para el ejercicio del mismo como se ha reiterado en varias oportunidades en esta providencia.

[…]

5.3.1. LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES

Una vez dicho lo anterior, se hace necesario señalar lineamientos en lo que respecta a la atención de las peticiones ciudadanas que reciba la entidad a través de sus perfiles de redes sociales.

5.3.1.1. Primer aspecto: identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales

El literal a del artículo 2 de la Ley 527 de 1999 refiere que un mensaje de datos es "*[...] la información generada, enviada, recibida, almacenada a comunicada par medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax*".

Por su parte, el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, dispuso que *'las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, a por*

escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación a transferencia de datos". (Subraya fuera del texto).

En este contexto, las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en Línea y, prácticamente, en tiempo real. Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para las entidades públicas, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental y es por ello que, a través de este canal, la ciudadania puede 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 solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

A continuación, se presenta la explicación realizada por la Corte Constitucional de los "tipos generales de manifestaciones que, en principio, supondrían el ejercicio del derecho de petición, así como de aquellas expresiones que no se encuentran amparadas en esta garantía constitucional"[18].

Manifestaciones del derecho de petición		
Según el interés que persigue	Petición de interés general	Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
	Petición de interés particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
Según la pretensión invocada	Solicitud de información o documentación	Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal

[18] Tomado de la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, proferida por la Honorable Corte Constitucional.

		efecto.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.
	Consulta	Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo[19].
	Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
	Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda[20].
	Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	Figura jurídica a través de la cual se

[19] Sentencia T-1075 de 2003, M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.
[20] Sobre esta modalidad, es preciso traer a colación lo advertido por esta Corporación en la Sentencia C-951 de 2014: "Por otra parte, de acuerdo a la interpretación sistemática del enunciado normativo, cuando allí se alude a la posibilidad de apelar al derecho de petición para formular denuncias e interponer recursos no hace referencia a aquellas denuncias que dan inicio a una actuación penal, ni la interposición de recursos incluye aquellos que en ejercicio del derecho a la defensa puedan instaurarse en el curso de las actuaciones judiciales, cuyo trámite se regirá por las reglas que particularmente fijen los procedimientos judiciales, toda vez que debe entenderse que el artículo 13 que el legislador estatutario incorpora a la parte primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se aplica frente a las actuaciones administrativas, no así a los procesos judiciales[199]." De igual forma, es precio destacar que tampoco cabe para abrir procesos disciplinarios o fiscales.

		controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

En cuanto las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, y que, eventualmente, podrían ser rechazadas por la autoridad, se encuentran:

Expresiones que no se consideran derecho de petición	
Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas[21].
Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento[22].
Opiniones, críticas	La manifestación de una idea sobre la gestión

[21] Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011: *"**PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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 la petición. 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."*

[22] En palabras de esta Corporación, cuando se presentan solicitudes a una autoridad judicial "deben distinguirse dos situaciones: la primera se presenta cuando en ejercicio del derecho de petición se requieren asuntos que están vinculados de manera estricta a la función judicial y, la segunda, cuando ella versa sobre aspectos de carácter meramente administrativo. En el primer evento estas solicitudes encuentran sus límites en las reglas de las formas propias de cada juicio y, por tanto, la presentación de la solicitud no implica, de manera alguna, el desconocimiento de los términos y demás formalidades aplicables al proceso. No obstante, se debe aclarar, cuando las solicitudes son elevadas por los sujetos procesales, a fin de hacer efectivas sus prerrogativas constitucionales, éstas deben ser examinadas de manera minuciosa ya que la efectividad de la petición tendrá un vínculo estrecho con el debido proceso y el acceso a la administración de justicia. En el segundo evento, cuando la solicitud versa sobre asuntos de índole administrativa, ha sido claro para esta corporación que los parámetros que deben guiar su trámite son los establecidos en las disposiciones del Código contencioso Administrativo." Sentencia T-920 de 2008, M.P. Clara Inés Vargas Hernández. Véanse también las Sentencias T-414 de 1995 y T-297 de 2006.

constructivas, felicitaciones o sugerencias	realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

5.3.1.2. Segundo aspecto: solicitud de datos para el registro de las peticiones

Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, ya sea por publicaciones en los *muros,* espacios comunes a por mensajes internos a *inbox,* el funcionario encargado de la Dirección Técnica de Comunicaciones o la dependencia que haga sus veces, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el sistema Ventanilla Única, con posterioridad a la remisión del guion sobre protección de datos personales que se establezca para tal fin. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o *inbox*[23]*.* Los funcionarios que tengan a cargo esta actividad deberán recibir una capacitación previa sobre los aspectos fundamentales del derecho de petición.

El siguiente es un ejemplo del formato que se podrá utiliza para requerir la información personal de la ciudadania que eleva peticiones a través de redes sociales:

Nombres y apellidos:
Cédula de ciudadania:
Fecha de nacimiento:
Correo electrónico:
Número de celular:
Dirección de residencia completa:

¿Tienes alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante, periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad), ¿cuál?

> ***RECUERDA QUE…*** *en ningún caso la autoridad concernida podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, ya que la autoridad tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo. Durante el tiempo en que se corrige o completa la petición, no correrán los plazos que exige la ley para la contestación.*

[23] En este punto, debe destacarse lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020, al indicar que la identi0cación del peticionarlo adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud.

Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se realizará una captura de pantalla o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información a la dependencia que administra el sistema Ventanilla Única. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo o *link* en el que está la interacción con el ciudadano/a, según lo permita cada Red Social, y la respuesta con la información reportada por el ciudadano.

Con la información referida se procederá a registrar la solicitud en el sistema Ventanilla Única y la persona encargada del manejo de la misma deberá direccionarla a la dependencia o autoridad competente.

Se reitera, las peticiones deberán contener por la menos la información descrita en el artículo 16 de la Ley 1434 de 2011[24]; no obstante, dependiendo de los datos informados, el sistema Ventanilla Única, cuenta con las opciones para adelantar el registro ya sea como ciudadano/a identificado/a o anónimo.

Si el/la ciudadano/a no brinda los datos solicitados, pero con los suministrados se puede registrar la petición, la Dirección Técnica de Comunicaciones o quien haga sus veces, procederá a realizar una captura de pantalla o un registro digital de la petición, y a remitirla a la dependencia que administra el sistema Ventanilla Única, para que informe el número de registro asignado. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo a *link* en el que está la interacción con el/la ciudadano/a, según lo permita cada Red Social. La Dirección Técnica de Comunicaciones, dará respuesta, en los siguientes términos:

"Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Sistema Ventanilla Única de la entidad.

El número asignado a tu petición te será informado lo más pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresarlo en el siguiente link:
https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=26&Itemid=101&limitstart=20

Si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata por la misma Red Social, la Dirección Técnica de

---

[24] Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011: "***CONTENIDO DE LAS PETICIONES.*** *<Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá 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 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. // 3. El objeto de la petición. // 4. Las razones en las que fundamenta su petición. // 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. // 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. (…)"*

Comunicaciones, deberá articular previamente la respuesta con las dependencias competentes, de tal forma que la información sea inmediata, veraz y congruente.

Un ejemplo de ello es el siguiente:

> *Hola Fernanda, el día de hoy el señor Gobernador Juan Miguel Galvis Bedoya radicó ante la Honorable Asamblea del Departamento del Quindío un proyecto de ordenanza respecto a [….]*

> ***RECUERDA**… En cuanto a las expresiones ciudadanas que no se consideran manifestaciones del derecho de petición, es importante anotar que el ordenamiento jurídico no establece obligaciones frente a su respuesta específica. No obstante, las entidades deben considerar aquellas opiniones, críticas y sugerencias que aporten a la gestión institucional o a mejorar la calidad del contenido publicado.*

5.3.1.3. **Tercer aspecto: registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el sistema Ventanilla Única.**

Una vez la persona asignada al manejo del sistema Ventanilla Única reciba la petición, procederá al registro en el mismo indicando como canal de recepción *"redes sociales".*

Cuando se obtenga el numero asignado por el sistema, se remitirá la información a la Dirección Técnica de Comunicaciones, para que esta la ponga en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directa a *inbox.*

5.3.1.4. Cuarto aspecto: falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.

Es posible que durante el proceso de análisis inicial que adelanta la Dirección Técnica de Comunicaciones, no se comprenda el objeto de la petición.

En estos casos, dicha dependencia deberá solicitar inmediatamente al ciudadano, a través de un mensaje directo a *inbox,* según la red social, que se brinde la aclaración necesaria para el adecuado registro. Si el ciudadano no da respuesta dentro de los 10 días siguientes, en cumplimiento del articula 19 de la Ley 1437 de 2011, se dará cierre a la interacción[25].

---

[25] Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011: *"PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS 0 REITERATIVAS.* <Articulo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> 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 la petición

Solo hasta tanto se obtenga la respuesta aclaratoria, se solicitarán los datos personales establecidas en el numeral 5.3.1.2. de este manual.

Si el perfil del ciudadano está bloqueado, y no permite la comunicación bidireccional, se realizará una captura de pantalla de la mención y del mensaje de la red social con la restricción, y se remitirá al área de Gestión Documental de la entidad, quien realizará la solicitud de información mediante publicación por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Si con posterioridad al registro de la petición en el sistema Ventanilla Única y a la remisión de la misma a la dependencia competente, se establece que es necesario solicitar aclaración al ciudadano, ya que de lo expuesto no fue posible extraer con certeza el objeto de la petición se le solicitará al petición la aclaración requerida en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

5.3.1.5. Quinto aspecto: tratamiento y protección de datos del ciudadano

En todos los casos —y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones— la Dirección Técnica de Comunicaciones deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales, como se señala a continuación:

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cuál puede ser consultada en la página web de la entidad en wwwxxxxx

¿Autoriza? Si/No

5.3.1.6. Sexto aspecto: uso de lenguaje claro e incluyente

En todas las interacciones con la ciudadania a través de las redes sociales, la entidad debe utilizar lenguaje claro e incluyente.

De igual forma, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de interacción con los ciudadanos y ciudadanas:

Al inicio de la interacción

1. Organice las ideas antes de escribir y defina la estructura y el orden de su mensaje.
2. Inicie el mensaje con un saludo y un agradecimiento al destinatario.

3. Responda la consulta o solicitud en las primeras líneas de su mensaje. Los argumentos o justificaciones deberán incluirse posteriormente.
4. Hable en nombre de la entidad empleando la primera persona del plural (nosotros, nosotras, nos).
5. Diríjase a la ciudadania empleando el pronombre *usted (por tratarse de Redes Sociales/es las Oficinas de Comunicaciones tienen la potestad de definir la forma en que se dirigirán a la ciudadana).*
6. Redacte textos cortos y relevantes, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y pueden reemplazarse por otras más sencillas. Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso.
7. No asuma que el destinatario de su mensaje sabe lo que usted está pensando.
8. Utilice lenguaje incluyente y, en particular, aquellas expresiones que incluyan a los géneros binarios y no binarios y que contribuyan a la igualdad y visibilidad de la diversidad.
9. Absténgase de utilizar palabras en mayúscula sostenida, pues estas se consideran gritos al lector.
10. Evite el lenguaje técnico, solemne, especializado o jurídico.
11. Lea su mensaje antes de enviarlo y corrija la ortografía y la puntuación.
12. Absténgase de abreviar las palabras y de utilizar emoticones.

Al finalizar la interacción:

13. Pregúntele al peticionario si tiene dudas o inquietudes adicionales.
14. Despídase y agradezca al destinatario de su mensaje por haberse comunicado con la entidad.

5.3.1.7. Séptimo aspecto: cierre de la interacción por redes sociales

La Dirección Técnica de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud informando el número de registro asignado, como se observa a continuación:

Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Ventanilla Única; la petición ya quedo radicada con el número 12345 y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1437 de 2011, o podrás consultarla en el siguiente link https://www.ventanillaunicavirtualquindio.gov.co/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=26&Itemid=101&limitstart=20 , al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo en los próximos días.

> ***RECUERDA QUE…*** *La Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020 en desarrollo del derecho de petición a través de redes sociales, señaló que si una entidad del Estado decide utilizar una red social y esta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, a la entidad le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa*

vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto. En este contexto, la autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental.

- *No es posible redireccionar al ciudadano/a a través de redes sociales para que utilice otros canales de atención, ya que esta carga le corresponde a la entidad, a través de la ruta interna.*

- *Si al momento de solicitar información al ciudadano/a para el registro de su solicitud por inbox, el usuario tiene el perfil bloqueado, deberá realizarse una captura de pantalla de dicho mensaje y reportarlo a la Oficina de Servicio al Ciudadania para que quede la evidencia respectiva.*

- *Sobre el proceso de verificación de cuentas en redes sociales, se advierte que esta verificación es una carga con la que "preferiblemente" se debe cumplir a efectos de transmitir la información con mayor credibilidad, pues así la ciudadania tendrá certeza de que están dialogando e interactuando can el vocera o cuentas oficiales de una entidad.*

- *Aunque la recepción de mensajes en redes sociales está habilitada las 24 horas, esto no supone la obligación de responder de manera inmediata, sino en los términos legales establecidas para tal efecto.*

NOTA: ES RESPONSABILIDAD[26] DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE COMUNICACIONES INICIAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE EL TRAMITE AQUÍ ESTABLECIDO, DE TAL MANERA QUE LA PETICIÓN PUEDA SER RADICADA EN EL SISTEMA VENTANILLA ÚNICA Y DE ESTA MANERA NO AFECTAR EL NUCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN.

5.4. PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRONICOS

El correo electrónico o *e-mail* es un servicio en línea que, al igual que ocurre con el correo postal tradicional, nos permite enviar y recibir mensajes a través de un servicio de red a múltiples destinatarios.

Dicho esto, la entidad cuenta con los siguientes correos electrónicos institucionales: notificacionesjudiciales@quindio.gov.co contactenos@gobernacionquindio.gov.co los cuales son administrados por el Área de Gestión Documental. Convirtiéndose en otro canal dirigido a la ciudadania en

[26] Como quiera que las redes sociales de la entidad a través de las cuales se radiquen peticiones son creadas y administradas por la Dirección Técnica de Comunicaciones, es responsabilidad de su titular dar cumplimiento al trámite establecido en este manual para tal fin

general y demás autoridades para que a través de estos radiquen sus diferentes peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, entre otros.

Bajo este contexto, es importante tener en cuenta que las diferentes dependencias de la entidad (Secretarías, Direcciones, Jefaturas, entre otras) cuentan con su respectivo correo electrónico, cuyo objetivo principal es **facilitar la comunicación al interior de la misma**. De esta forma, los funcionarios y colaboradores los utilizan para enviar mensajes relacionados con el trabajo, compartir documentos, coordinar proyectos, formalizar registros entre otras actividades inherentes a la actividad administrativa que día deben desarrollar.

No obstante, en muchas ocasiones la ciudadania en general u autoridades no envían sus peticiones, quejas, reclamos, entre otras, a través de los correos institucionales establecidos para tal fin, sino que las envían a los correos asignados a cada una de las dependencias de la entidad. Tal situación, no es óbice para que se le dé respuesta de fondo a lo solicitado.

Por lo tanto, en el evento que se presente tal situación el funcionario que tenga a su cargo el manejo o administración del correo electrónico de la dependencia que recibió la petición, independientemente de que la misma sea competente para dar respuesta a esta, deberá remitir inmediatamente la petición al correo electrónico institucional contactenos@gobernacionquindio.gov.co , con el fin de que se inicie el trámite de registro a través del sistema Ventanilla Única.

5.5. PETICIÓN ANÓNIMA

Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando “exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad”. Fuente: Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014

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 no, 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.

5.6. DENUNCIA.

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. Una denuncia puede ser presentada en forma anónima.

Las denuncias deben ser tramitadas, siempre y cuando del escrito de denuncia se puedan establecer requisitos de credibilidad y fundamento, es decir, cuando al menos la denuncia sea creíble, relate circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el acontecimiento, vislumbre la posibilidad de identificar al infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias que puedan dar respaldo a esta (nombres de testigos, entre otros) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

5.7 QUEJA.

Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones. Una queja puede ser presentada en forma anónima.

> ***RECUERDA QUE…*** *La Ley 962 de 2005, en su artículo 81 consagra:*
>
> ***Ninguna denuncia o queja anónima*** *podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables. (Negrilla y subraya fuera de texto)*
>
> *Así mismo la ley 1952 de 2.019, en su artículo 8, establece:*
>
> Oficiosidad y preferencia*. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992. […]*
>
> .

6. RESPUESTAS A PETICIONES IMPOSIBLES DE ENTREGAR Y/O ANÓNIMAS

Conforme lo indica el literal 2° del artículo 69 de la ley 1437 del 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", por desconocerse la información sobre el destinatario (peticionario), las respuestas a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias serán publicadas en la página web de la entidad, 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 evento que se estructuren los supuestos de hecho establecidos por la norma en comento, a efectos de que se realice la publicación en la página web de la entidad, el titular de la dependencia competente para dar respuesta a la petición deberá enviarla a la Secretaría TIC de la entidad para tal fin; sin perjuicio, de que sendo documento deba ser enviado al primer piso del C.A.D. “Ancizar López López”, Área de Gestión Documental para su respectiva publicación en la cartelera que se encuentra ubicada en esta para tal fin

7. 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”; 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.

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 1437 de 2011, 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 descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

8. DEL DESISTIMIENTO DE UNA PETICIÓN

El desistimiento se considera la terminación anticipada del tramité 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 del término establecido un (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 1437 de 2011.

- ⊙ 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 1437 de 2011.

- ⊙ 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 1437 de 2011.

9. TRATAMIENTO DE LAS PETICIONES

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

9.1. GENERALIDADES DEL REGISTRO DE PETICIONES

La entidad deberá ingresar todas[27] las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención.

[27] *Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el numeral 4.4 del manual*

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al sistema Ventanilla Única, la entidad deberá vincularla a dicho Sistema a más tardar el día hábil siguiente a su recibo y radicación.

Es pertinente anotar que la entidad debe propender por crear las peticiones en el sistema Ventanilla Única 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 la entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el sistema Ventanilla Única. 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 establecidos por el sistema Ventanilla Única, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea **E-mail**, **Buzón** y **Redes Sociales**, la dependencia 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, captura de pantalla o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma.

De igual manera, las diferentes dependencias de la entidad tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el sistema Ventanilla Única, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

9.2. 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 Ventanilla Única, 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.
- 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 Ventanilla Única, sin perjuicio de que sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 a través de los canales definidos por 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.

9.3. TRASLADO DE PETICIONES

Eficiencia administrativa y cero papel: En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL[28], no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema, 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 Ventanilla Única, esta viaja de manera virtual entre dependencias y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de la entidad dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita,

[28] Directiva Presidencial 04 de 2012

toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del sistema Ventanilla Única. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad, se debe realizar el correspondiente traslado por el sistema Ventanilla Única 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 Ventanilla Única, si se trata de una o más dependencias de la entidad; en caso que se requiera trasladar la petición a una entidad de orden nacional, territorial 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 1437 de 2011: “funcionario sin competencia”.

Ahora bien, considerando que como entidad somos una sola, en la gestión de las peticiones 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.

Armenia Quindío, 26 de Julio de 2024

Al contestar cite Radicado 2024110044659-3 Id: 77944
Folios: 5 Fecha: 2024-07-29 18:26:03
Anexos: 0
Remitente: SECRETARIA ADMINISTRATIVA
Destinatario: OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

Doctor:
JOSE DUVAN LIZARAZO CUBILLOS
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión
Gobernación del Quindío

Asunto: Respuesta Segundo Informe de Seguimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA.

En atención al oficio con radicación AGN 2-2024-06062 del 19 de junio de 2024, en el cual se da respuesta al Segundo Informe de Seguimiento del Plan de Mejoramiento Archivístico – PMA (PMA), la Gobernación del Quindío se permite presentar este oficio con el fin de exponer sus objeciones respecto a las conclusiones emitidas por el Archivo General de la Nación (AGN) en cada uno de los hallazgos identificados.

En el marco del compromiso permanente de la Gobernación del Quindío con la gestión documental y la conservación del patrimonio archivístico, se ha venido implementando el PMA de manera diligente y responsable. A la fecha, se han alcanzado avances significativos en los diferentes aspectos evaluados por el AGN, tal como se evidencia en el Segundo Informe de Seguimiento del PMA. Sin embargo, consideramos que algunas de las conclusiones presentadas en el oficio AGN 2-2024-06062 no reflejan con precisión el estado actual del proceso y, en algunos casos, establecen requisitos adicionales que no se ajustan a lo acordado previamente.

a. **Hallazgo 1. Tablas de Retención Documental -TRD.** La Gobernación del Quindío reporta porcentaje de avance del 90% para el presente hallazgo. Así mismo indica:

   "Avance del Plan de Cumplimiento: El Departamento del Quindío cumplió todas y cada una de las instancias previas y necesarias para enviar al Archivo General de la Nación las TRD para su convalidación por eso a juicio de la Oficina de control Interno de Gestión se ha cumplido con un avance del 90% quedando un 10% pendiente y a la espera del concepto del Archivo General de la Nación".

   En este punto la Gobernación se presenta inconformidad respecto a lo concluido por parte del AGN, toda vez que están aumentando los requisitos para superar el hallazgo, puntualmente los que se relacionan a continuación:

   "De acuerdo con lo anterior el hallazgo continúa en ejecución y se indica que para dar por superado este hallazgo la Gobernación debe surtir todo el proceso y remitir los siguientes soportes documentales:

   Concepto de evaluación del AGN de las dos (2) versiones de Tablas de Retención Documental.

   Certificado de convalidación por parte del AGN de las dos (2) versiones de Tablas de Retención Documental."

En atención al reciente hallazgo del Archivo General de la Nación (AGN), la Gobernación considera oportuno precisar que el proceso de revisión y convalidación de las Tablas de Retención documental se ha venido desarrollando en estricto apego al Acuerdo 04 de 2019.

Es importante destacar que, en cumplimiento a esto, la Gobernación realizó una revisión exhaustiva de las Tablas de Retención vigentes, garantizando su cumplimiento con las necesidades actuales de la entidad y las mejores prácticas archivísticas. El resultado de este proceso fue la elaboración de la Primera Versión de Tablas de Retención, la cual fue presentada al AGN en febrero de 2024 para su convalidación.

Tras un arduo proceso de revisión y ajuste de las Tablas de Retención Documental, que ha implicado múltiples interacciones y retroalimentación por parte del Archivo General de la Nación (AGN), se manifestó la necesidad vía correo electrónico con la profesional universitario María del Carmen Gil, la necesidad de llevar a cabo una reunión presencial en las instalaciones del Archivo General de la Nación en la ciudad de Bogotá en conjunto con los profesionales encargados del Plan de Meoramiento Archivistico de la Gobernación del Quindío y el equipo idóneo por parte del Archivo General de la Nación para así llevar a feliz termino el proceso de evaluación y convalidación de las TRD. Es de anotar queresulta fundamental esta mesa de trabajo para establecer los parámetros definitivos y dar por cumplido este importante proceso.

Teniendo en cuenta que la complejidad de las tablas y la rigurosidad de los estándares archivísticos han exigido un nivel de detalle y precisión que solo puede garantizarse a través de un encuentro presencial donde se aborden las últimas consultas y se tomen las decisiones finales, asegurando así el cumplimiento de todos los requisitos establecidos y la adecuada gestión documental de la institución.

Hallazgo 2. Inventarios Documentales FUID. La Gobernación del Quindío reporta porcentaje de avance del 50% para el presente hallazgo. Así mismo indica:

> *"Avance del Plan de Cumplimiento: En virtud de la implementación de las acciones se califica con un 50%, por cuanto la evidencia suministrada no cumple con los criterios de evaluación relacionados, aunque la Oficina de Control Interno de Gestión resalta los avances propuestos en el tema de formación y capacitación".*
>
> En relación a lo concluido por parte del AGN en este hallazgo, por parte de la Entidad se aclara que en el Acta de Visita realizada el 29 de noviembre de 2023 por parte del AGN, se concluyó que:
>
> *"**Observación**: Los inventarios documentales se evidenciaron en su mayoría en estado natural de forma desagregada por asuntos, puesto que la Gobernación Del Quindío no cuenta con tablas de retención documental (evaluadas y convalidas) por la instancia correspondiente.*
>
> *Así mismo, en el campo de "evidencias" se menciona el procedimiento "Procedimiento: I-SAD-05-V1_FUID" pero no se adjunta.*

Durante la Visita de Control, los funcionarios de la Gobernación Del Quindío informaron que llevaron a cabo capacitaciones relacionadas con la creación y correcta elaboración del Inventario Documental en el formato FUID estandarizado por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El hallazgo continúa en seguimiento y no se da por superado."

Así las cosas, en ningún momento se habló del soporte documental que se relaciona en lo informado en el oficio del 10 de junio de 2024 que dice:

"Cuadro de volumetría actualizado de acuerdo con los avances trimestrales, mencionado en el hallazgo de organización de archivos de gestión el cual será verificado por la oficina de control interno para cada reporte."

En el marco del Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA) que la Gobernación adelanta en conjunto con el Archivo General de la Nación (AGN), cabe precisar que en la última mesa de trabajo sostenida el 29 de noviembre de 2023, la temática referente a la volumetría de los archivos no fue objeto de discusión ni derivó en acuerdos concretos. Es importante destacar que la volumetría de archivos se presenta como un tema nuevo que no fue abordado en las mesas de trabajo previas. En consecuencia, no se ha registrado avance alguno en este aspecto, dado que no se establecieron compromisos ni lineamientos específicos al respecto.

Dando continuidad a los acuerdos establecidos en la última mesa de trabajo, se ha logrado un avance significativo como parte de las acciones de gestión documental emprendidas por la Gobernación del Quindío, se dio un primer paso fundamental mediante una solicitud formal a todas las secretarías y dependencias para que suministraran el formato único de inventario (FUID). Una vez recopilada esta información, se implementó un programa de acompañamiento técnico para garantizar el correcto diligenciamiento de dicho formato.

Paralelamente, se diseñaron y ejecutaron capacitaciones especializadas dirigidas al personal administrativo, con el objetivo de fortalecer sus competencias en materia de gestión documental. Estas capacitaciones abordaron en detalle los procedimientos para el diligenciamiento del formato único de inventario, así como las técnicas de rotulación, foliación y encarpetado de los expedientes, asegurando la adecuada organización y preservación del acervo documental de la institución. es preciso aclarar, que las evidencias de los diligenciamientos y acompañamientos a lo que este hallazgo se refiere serán enviadas en el proximo reporte de avances al seguimiento del PMA

b. Hallazgo 3. Procesos de organización documental en los archivos de gestión. La Gobernación del Quindío reporta porcentaje de avance del 50% para el presente hallazgo. No se remiten evidencias, así mismo indica:

..." Avance del Plan de Cumplimiento: hallazgo con un avance de cumplimiento del 50% por cuanto la evidencia suministrada no cumple con los criterios de evaluación relacionados".

En este punto en la Visita Técnica realizada el 29 de noviembre de 2023 se concluyó lo siguiente:

"Para superar este hallazgo se debe adjuntar registros solicitados en el último análisis de PMA (oficio AGN 2-2023-000678):
• El documento PGD actualizado.
• Registro fotográfico y/o audiovisual alusivo al proceso de organización de archivos de gestión y el diligenciamiento de hoja de control de expedientes (Contratos)."

El hallazgo continúa en seguimiento y no se da por superado."

En relación al documento del 19 de junio de 2024, es preciso señalar que el contenido del mismo presenta discrepancias significativas con las observaciones registradas durante la visita técnica previa, la cual sirvió como base para la realización de los avances realizados hasta la fecha. Tal como se conceptualiza en la observación del hallazgo 2.

Si bien la normativa del Archivo General de la Nación (AGN) ha tenido actualizaciones en los últimos años, estableciendo nuevos parámetros para la evaluación y seguimiento de la conservación documental, es preciso recalcar que la Gobernación del Quindío debe continuar siendo evaluada de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo 04 de 2019 en materia de gestión documental.

Esta adhesión al Acuerdo 04 de 2019 se fundamenta en el principio de irretroactividad de las leyes, un pilar fundamental del Estado de Derecho. Este principio establece que las nuevas normas no pueden aplicarse a situaciones o hechos jurídicos que ya han ocurrido bajo la vigencia de una normativa anterior.

En este caso particular, el Plan de Mejoramiento Archivístico suscrito con el AGN el 27 de septiembre de 2018, mediante comunicación número 1-2018-10479, se rige por el Acuerdo 04 de 2019. Por lo tanto, este último constituye el marco normativo aplicable a la Gobernación del Quindío en materia de gestión documental al momento de la evaluación.

Cabe destacar que la aplicación retroactiva de la normativa más reciente podría generar un panorama de incertidumbre jurídica para la Gobernación del Quindío, ya que implicaría la reformulación de procedimientos y la reevaluación de acciones ya realizadas bajo la normativa vigente en ese momento. Esto podría generar inestabilidad jurídica y afectar negativamente la gestión documental de la entidad.

En aras de asegurar la seguridad jurídica y optimizar los procesos de gestión documental, resulta imperativo que la Gobernación del Quindío permanezca sujeta a los parámetros establecidos en el Acuerdo 04 de 2019 en materia de gestión documental. La aplicación ininterrumpida de dicho acuerdo garantiza no solo el respeto al principio de irretroactividad de las leyes y la estabilidad jurídica, sino también el cumplimiento de los estándares archivísticos nacionales, asegurando así la preservación de la memoria institucional y la transparencia en la gestión pública.

En consecuencia, se le solicita de manera respetuosa realizar los tramites pertinentes ante el Archivo General de la Nación para que ratifique la aplicabilidad del mencionado acuerdo, con el fin de que la Gobernación del Quindío pueda continuar ejecutando de manera efectiva el plan de mejoramiento presentado en la vigencia 2018.

Cordialmente,



Elaboró: Dolly Rivera- Profesional CIDBA

Proyectó: Laura Alejandra Gomez Orozco- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

Revisó: Valentina Bueno Henao -Profesional Universitario Área de gestión documental

SECRETARIA ADMINISTRATIVA
ACTA DE SUPERVISIÓN No. 002
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN N° 1552 DE 2024

FECHA DE ELABORACIÓN: 21 de agosto de 2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO **C.C**. 1.094.928.192

CONTRATISTA: GLORIA OLIDH LOAIZA SUCERQUIA **C.C.** 43.580.362

OBJETO: PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GRESTION EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA, DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, EN EL AREA DE GESTION DOCUMENTAL. EN TODO LO RELACIONADO CON LA APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD ARCHIVISTICA VIGENTE.

RESUMEN DE ACTIVIDADES:

Resumen de actividades realizadas durante el período comprendido entre EL 20 DE JULIO AL 18 DE AGOSTO DE 2024

PERÍODO DEL INFORME: ENTRE EL 20 DE JULIO AL 18 DE AGOSTO DE 2024

SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la busqueda de docuemntos que soliciten los usuarios internos y externos de la gobernacion del Quindio dando extricto cumplimiento de los terminos legales.	Durante este periodo de ejecución el contratista realizo las siguientes búsquedas: 1. Coreo de salud-Esperanza vega 2. Modelo parámetros virtual nueva versión para aprobar.	Estas evidencias reposan en el área de Gestión Documental	Ninguna
2	Apoyar en la actualizacion y organizacion del inventario documental del archivo central del departamento del Quindio ordenando por secretarias dando cumplimientro al plan institucional de archivo	Durante este periodo de ejecución el contratista apoyo en la actualización del inventario FUID del año 1992 al 2002 con un total de 23 cajas que equivalen a 276 carpetas	Estas evidencias reposan en el área de Gestión Documental	Ninguna
3	Ayudar en la digitacion de la carpetas de los años anteriores que se encuentren en el archivo de la gobernacion	Durante este periodo de ejecución se realizó la digitalización del inventario FUID del año 1992 al 2002 con un total de 23 cajas que equivalen a 276 carpetas	Estas evidencias reposan en el área de Gestión Documental	Ninguna
4	Apoyar en la foliacion de los documentos que hace parte integral de las carpetas que conforman el archivo central de la Gobernacion	Durante este periodo de ejecución el contratista apoyo en la foliación de carpetas que pertenecen al archivo para la debida actualización y organización del mismo	Estas evidencias reposan en el área de	Ninguna

			Gestión Documental	
5	Realizar el encarpetamiento de documentos que hagan parte del archivo.	Durante este periodo de ejecución el contratista realizo el encarpetamiento de los documentos impuestos por el supervisor a cargo.	Estas evidencias reposan en el área de Gestión Documental	Ninguna
6	Apoyar en la organización crononlogica de las carpetas que hacen parte del archivo central para la identificacion de los procesos de organización los cuales son clasificacion, ordenacion y descripcion documental, correspondiente a cada unidad administrativa, según los periodos de las tablas de valoracion documental y retencion documental	Durante este periodo de ejecución el contratista apoyo en la actualización del inventario FUID del año 1992 al 2002 con un total de 23 cajas que equivalen a 276 carpetas	Estas evidencias reposan en el área de Gestión Documental	Ninguna

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, En todo caso, el plazo no excederá la vigencia 2024.

VALOR Y FORMA DE PAGO: El valor del presente contrato asciende a la suma de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($5.400.000) incluido IVA, impuestos o descuentos

FORMA DE PAGO: El Departamento del Quindío cancelara el valor del futuro contrato mediante dos (2) pagos iguales cada 30 días calendario vencidos, cada uno por el valor de DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MC/TC (2.700.000) incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades realizadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, suscrito por el supervisor del contrato en el que debe constar la acreditación de pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalo en la ley

Registro presupuestal: No 4254 del 18 de junio del 2024

En consideración a que el CONTRATISTA ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido (Salud, Pensión y ARL), para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
78301987	JUNIO	$162.900	$208.500	$6.900
79112520	JULIO	$162.500	$208.000	$6.800

Periodo a pagar ENTRE EL 20 DE JULIO AL 18 DE AGOSTO DE 2024

VALOR POR PAGAR: DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS MC/TC (2.700.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$5.400.000	$2.700.000	$2.700.000
002	$5.400.000	$2.700.000	$0

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	CUENTA DE AHORRO	376070298058	GLORIA OLIDH LOAIZA SUCERQUIA

VALENTINA BUENO HENAO
DESPACHO DEL GOBERNADOR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO 03

VALENTINA BUENO HENAO
Profesional Universitario
Departamento del Quindío

GLORIA OLIDH LOAIZA SUCERQUIA
Contratista Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por Ángela María Cardona Ortiz	Revisado por: Rodrigo Soto Herrera	Aprobado por: Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Director de Contratación	Cargo: Secretaria de Despacho

SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEPARTAMENTAL

ACTA DE SUPERVISIÓN No. 01
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION No. 1634 de 2024

FECHA DE ELABORACIÓN: 09/08/2024

SUPERVISOR: VALENTINA BUENO HENAO, identificada con cedula de ciudadanía 1.094.928.192

CONTRATISTA: JUAN CARLOS GOMEZ HOLGUIN, identificado con la cedula de ciudadanía 1.097.039.098 de Quimbaya, Quindío.

OBJETO: PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION EN LA SECRETARIA ADMINISTRATIVA DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO, EN TODO LO RELACIONADO CON EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA Y DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES ASISTENCIALES REQUERIDAS.

PERÍODO DEL INFORME: Desde el 11 de Julio del año 2024 al 09 de agosto del año 2024.
SITIO DE EJECUCIÓN: DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO.

	COMPROMISOS CONTRACTUALES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTOS	OBSERVACIONES
1	Apoyar en la búsqueda de documentos que soliciten los usuarios internos y externos de la Gobernación del Quindío dando estricto cumplimiento en los términos legales.	Durante este periodo el contratista realizó la búsqueda de documentos solicitados por usuarios internos y externos al área de gestión documental de acuerdo con los procedimientos establecidos. - Caja 1378 carpetas, 17745, 17746, 17747 y 17748	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
2	Apoyar la recepción, radicación y digitalización de las comunicaciones oficiales que ingresan a la administración departamental en el área de gestión documental del departamento del Quindío.	Durante este periodo el contratista realizó la radicación y digitalización de las comunicaciones oficiales que ingresan a la administración departamental a través del área de gestión documental.	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
3	Apoyar en la elaboración de la planilla de la correspondencia recibida, para que sean distribuidas en el interior de la gobernación.	Durante este periodo el contratista realizó el informe o planilla de control para la correcta distribución de correspondencia dirigida a las diferentes dependencias del centro administrativo departamental.	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del	N/A

			Área de Gestión documental	
4	Apoyar en la elaboración del archivo plano para la correspondencia despachada que ingresen al área de gestión documental del departamento del Quindío.	Durante este periodo el contratista realizó el archivo plano que relaciona la correspondencia despachada y que es entregada a la empresa de mensajería 472.	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A
5	Apoyar en el desarrollo de las actividades referentes al mejoramiento del archivo central de la Gobernación del Quindío, de acuerdo con la normativa vigente.	Durante este periodo el contratista apoyó en la elaboración del formato único de inventario documental – FUID. de las siguientes cajas: - Caja 409, 410, 411	Las evidencias de las actividades realizadas, reposan en cada una de las unidades documentales del Área de Gestión documental	N/A

PLAZO DE EJECUCIÓN: El plazo de ejecución del contrato será de SESENTA (60) DIAS CALENDARIO, contados a partir de la suscripción del acta de inicio. En todo caso, el plazo no excederá la vigencia 2024.

VALOR TOTAL: El valor del presente contrato asciende a la suma de **CINCO MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($5.400.000)**, Incluido IVA, impuestos o descuentos.

FORMA DE PAGO: FORMA DE PAGO: el Departamento del Quindío cancelara el valor del futuro contrato mediante dos **(02)** pagos iguales cada treinta días calendario vencidos, cada uno por valor de dos millones setecientos mil pesos mcte **($ 2.700.000)** incluido IVA, impuestos o descuentos, previa presentación del informe de actividades realizadas durante cada mes de prestación de servicios o periodo prestado, suscrito por el supervisor del contrato en el que debe de constar la acreditación del pago de aportes a seguridad social, pensión y riesgos laborales por el porcentaje señalado en la ley.

PARAGRAFO PRIMERO: No obstante, lo anterior, es necesario señalar que la forma de pago prevista queda sujeta a la situación de los recursos del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC. **PARAGRAFO SEGUNDO: EL DEPARTAMENTO**, realizará en cada pago parcial los descuentos correspondientes a los tributos que cause este contrato.

REGISTRO PRESUPUESTAL: 4758 del 11 de JULIO de 2024.

En consideración a que el **CONTRATISTA** ha cumplido a satisfacción con las obligaciones inicialmente contraídas con el presente contrato se procede a dar el visto bueno para que le sean cancelados los dineros asignados.

Se revisó el pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social, y este corresponde al porcentaje que por ley debe ser exigido **(Salud, Pensión y ARL),** para el periodo que se está cobrando:

No. Planilla	Mes	Aporte Salud	Aporte Pensión	Aporte ARL
4561190813	JULIO	$ 108.400	$ 138.700	$ 4.600

PERIODO A PAGAR: 11 DE JULIO DE 2024 AL 09 DE AGOSTO DE 2024

VALOR A PAGAR: DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE ($2.700.000)

NUMERO DEL ACTA	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO	SALDO
001	$ 5.400.000	$ 2.700.000	$2.700.000

MODO DE PAGO (Marcar con una X)

CHEQUE	
TRANSFERENCIA	X

En el caso de que el pago se realice a través de transferencia se deberá diligenciar la siguiente información:

Nombre del banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Titular de la cuenta
DAVIVIENDA	AHORROS	0550488444764465	JUAN CARLOS GOMEZ HOLGUIN.

VALENTINA BUENO HENAO.
Profesional Universitaria
C.C: 1.094.928.192.
Supervisora.

JUAN CARLOS GOMEZ HOLGUIN
Contratista
Departamento del Quindío

Revisó: Laura Gomez- Abogada Contratista Secretaria Administrativa

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por: Ángela María Cardona Ortiz	**Revisado por:** Rodrigo Soto Herrera	**Aprobado por:** Julián Mauricio Jara Morales
Cargo: Profesional Universitario	**Cargo:** Director de Contratación	**Cargo:** Secretaria de Despacho