

RESOLUCIÓN INTERNA
No. 299 DEL 30 DE AGOSTO DE 2021

Por la cual se Adopta el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias (PQRS'D) de la Curaduría No 1 de Piedecuesta

La Curadora Urbana No. 1 de Piedecuesta, en uso de sus facultades legales y las conferidas por la Ley 388 de 1997, la Ley 400 de 1997, la ley 810 de 2003, la ley 1796 de 2016, el Decreto 1077 de 2015, el Decreto 2218 de 2015, el Decreto 1197 de 2016, el Decreto 1203 de 2017, el Decreto 091 del 9 de septiembre de 2017 y Acta de Posesión, y:

CONSIDERANDO:

Que teniendo en cuenta las estrategias y políticas públicas del Gobierno nacional con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura de espacios de participación para el ciudadano, propiciándoles un gobierno más cercano y eficiente, se hace necesario adoptar un manual de Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias con el fin de darle a conocer nuestros centros y canales de atención para el ciudadano.

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de las mismas; así como a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, dispone en su artículo 55 que las quejas y reclamos se resuelvan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el Título II, Derecho de Petición, artículos 13 a 33, de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo; de igual forma la norma en mención señala que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que la Ley 1474 de 2011, "por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", dispone en su artículo 76, que en toda entidad debe existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que expuesto lo anterior, es prioritario para la entidad Adoptar el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con la finalidad de satisfacer las necesidades expuestas y recopilar en un instrumento las directrices que en este aspecto permanecen dispersas en varios actos administrativos promulgados por la entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESOLUCIÓN INTERNA
No. 299 DEL 30 DE AGOSTO DE 2021
RESUELVE:

Artículo 1°. Adóptese el manual de procedimiento de atención de peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias (PQRS'D) de la Curaduría No 1 de Piedecuesta, en los términos establecidos en el documento adjunto denominado "Anexo 1", el cual forma parte integral de la presente Resolución.

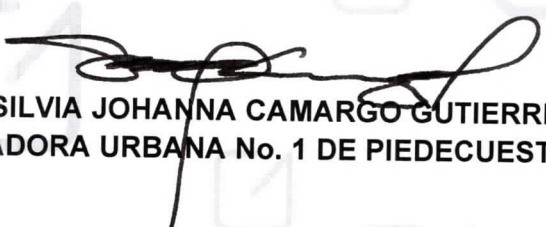
Artículo 2°. El anexo 1 reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS'D) que le corresponde resolver a la Curaduría No 1 de Piedecuesta, de conformidad con sus competencias legales.

Artículo 6°. Todas las dependencias de la Curaduría No 1 de Piedecuesta, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente resolución conforme lo allí dispuesto.

Artículo 6°. Contra el presente acto administrativo no procede ningún recurso.

Notifíquese y cúmplase.

Expedida en Piedecuesta, el 30 de agosto de 2021.



ING. SILVIA JOHANNA CAMARGO GUTIERREZ
CURADORA URBANA No. 1 DE PIEDECUESTA

ANEXO 1

PROCEDIMIENTOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Y PROCESALES QUE DEBEN SEGUIRSE PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS PRESENTADAS ANTE LA CURADURÍA URBANA UNO DE PIEDECUESTA.

Este reglamento Interno tiene como finalidad implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Curaduría Urbana Uno de Piedecuesta, aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las normas internas de la Institución. Igualmente, se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y 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.

La implantación de los procesos que se describen en este documento generará mejoras institucionales en los siguientes aspectos:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas.
- Incrementar la capacidad de la Curaduría para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios o quejosos y de la misma entidad.
- Mejorar la habilidad de la Curaduría para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones de este despacho.
- Proveer la base para la revisión y análisis continuo de los procesos de tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, determinar la forma para su resolución y adoptar los procesos de mejora continua que sean necesarios.

1. **CAMPO DE APLICACIÓN:** La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver a la Curaduría No 1 de Piedecuesta, de conformidad con sus competencias legales.

2. **ALCANCE** - Aplica a todas las Dependencias que conforman la estructura orgánica de la Curaduría, en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas en esta entidad.

3. **DEFINICIONES:**

Canales para la recepción de PQRSD: Son los canales establecidos por la Curaduría, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la Curaduría, así:

Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD

- Formulario electrónico dispuesto en la página web.
- Chat institucional disponible en el Espacio Virtual.
- Email designado para la atención de derechos de petición de información: curaduria1piedecuesta@gmail.com

Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.

Canal Presencial: Permite el contacto directo con la ventanilla única de radicación, en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas y se adelantara el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

4. DERECHO DE PETICIÓN - OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante la Curaduría puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- *Solicitud de Información:* Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- *Solicitud de Copias:* Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- *Solicitud de Asesoría:* Cuando se solicita acompañamiento sistemático, programado y documentado a la entidad, con el propósito de Obtener un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- *Consulta:* Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- *Queja:* Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de la dependencia en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- *Reclamo:* Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- *Sugerencia:* Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- *Denuncia:* Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales utilizando el canal telefónico en horario de atención al público. Las peticiones telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente acorde con el tipo de requerimiento, siempre y cuando suministren la información básica.

5. PETICIONES ANÁLOGAS: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Curaduría No 1 de Piedecuesta, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web.

6. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso

El personal responsable debe atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Cuando en la petición se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

7. INFORMACIÓN GENERAL. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales;

procesos y requisitos para tramies; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

8. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

9. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Salvo norma legal especial, la Función Pública tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial en la presente Resolución, las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la curaduría ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

4. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información.

Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en la Curaduría y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el

término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.

Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas, se contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

10. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, 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.

11. FALTA DE COMPETENCIA. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQSD no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción en la Función Pública, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

12. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Cuando corresponda a una petición incompleta, se dará aplicación a lo contenido en el artículo 14º de la presente resolución.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

13. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: La Curaduría dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

14. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya



radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a contar el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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

Vencidos los términos establecidos la Curaduría decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto 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.

15. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los usuarios 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.

16. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definidos por la entidad.

17. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

18. SILENCIO NEGATIVO. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión. La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la Función Pública encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los

recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

DISPOSICIONES FINALES

- **UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente documento, la Curaduría podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

Igualmente, la Curaduría contará con una línea gratuita de atención permanente para la recepción de peticiones, quejas y reclamos, cuyo número se divulgará ampliamente. Celular 314-4710505

- **DERECHO DE TURNO.** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Curaduría Urbana Uno de Piedecuesta, se deberá respetar el orden de su presentación.

En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

- **OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este documento y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y en el código de lo contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.



SILVIA JOHANNA CAMARGO GUTIERREZ

Curadora Urbana No. 1 de Piedecuesta

Documento Versión 1. Adoptado Resolución No. 299 del 30 de agosto de 2021