 <p>Municipio de Copacabana</p>	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

INTRODUCCIÓN

Definir los lineamientos para ofrecer atención y gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción de acuerdo con:

Inciso primero del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011	<i>“En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad”</i>
Artículo 4 a la Ley 1712 de 2014 y Artículo 19 del Decreto reglamentario 103 de 2015	<i>“...En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.”</i>
Artículo 4 a la Ley 1712 de 2014 y Artículo 19 del Decreto reglamentario 103 de 2015	<i>“...En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.”</i> <i>“...El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida. Debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan”</i>
Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015	<i>“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”</i>
Resolución 054 del 2020	<i>“Por el cual se establece el reglamento para contestar las PQRSDF en la alcaldía del municipio de Copacabana”</i>



MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización: 30-06-2022

Tabla de contenido

- 1.1. Objetivo General..... 4
- 1.2. Objetivos Específicos..... 4
- 1.3. Alcance 4
- MARCO LEGAL 4
- CAPITULO 2 4
 - 2.1. Normatividad..... 4
- DERECHO DE PETICIÓN..... 5
- CAPITULO 3 5
 - 3.1. Definición de Derecho de Petición 5
 - 3.2. Mecanismo de protección..... 6
 - 3.3. Modalidad de Derecho de Petición..... 6
 - 3.4. Consecuencias de no dar respuesta al Derecho de Petición..... 6
- MODALIDAD Y TERMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN 7
- CAPITULO 4 7
 - 4.1. Clasificación de las solicitudes 7
 - 4.2. Términos para dar respuesta a los Derechos de Petición 8
 - 4.3. Solicitudes que no son manifestaciones del Derecho de Petición 9
- CANALES PARA RADICAR PETICIONES 11
- CAPITULO 5 11
 - 5.1. Canales Oficiales 11
 - 5.2. Canales no oficiales 11
 - 5.3. Formalización de una PQRSDF que ingresa por un medio no oficial 12
- CONTENIDO Y REPRESENTACIÓN DE PETICIONES 12
- CAPITULO 6 12
 - 6.1. Contenido del Derecho de Petición 12
 - 6.2. Insistencia del ciudadano en la presentación de una solicitud que no cumple los requisitos para su radicación 13
 - 6.3. Peticiones verbales 13
 - 6.4. Peticiones en otras lenguas 13
 - 6.5. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes 14
 - 6.6. Peticiones presentadas de manera anónima 14
 - 6.7. Peticiones irrespetuosas 14
 - 6.8. Peticiones análogas de información, de interés general o de consulta..... 15
 - 6.9. Peticiones reiterativas 15
 - 6.10. Reproducción de documentos..... 15
 - 7.1. Petición de primer nivel..... 16
 - 7.2. Petición de segundo nivel 16
 - 7.3. Petición Multidependiente 16
- GESTIÓN DE LAS PETICIONES 16
- CAPITULO 8 16
 - 8.1. Atención prioritaria de peticiones..... 16
 - 8.2. Atención prioritaria de peticiones con adopción de medidas de urgencia 17
 - 8.3. Ampliación de información al peticionario 17
 - 8.4. Solicitud de ampliación de términos para dar respuesta 18
 - 8.5. Desistimientos 18
 - 8.6. Remisión por competencia 18
 - 8.7. Procedimiento regulado por normas especiales..... 19
 - 8.8. Procedimiento especial de solicitud de información con identidad reservada..... 20





Municipio de Copacabana

MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización: 30-06-2022

8.9. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva legal	20
8.10. Gestión de solicitudes de información	21
8.11. Gestión de solicitudes entre autoridades	22
8.12. Notificación de la respuesta al ciudadano	23
8.13. Tratamiento de datos personales	23
8.14. Conflicto de intereses	24
8.15. Tramites asociados a las PQRSDF	25
RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	25
CAPITULO 9	25
10.1. Peticionario.....	26
10.2. Oficina de Atención a la Ciudadanía	26
10.3. Gestores de PQRSDF por dependencia de la administración	27
SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTION DE PQRSDF	28
CAPITULO 11	28
REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSDF DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	28
CAPITULO 12	28
12.1. Reporte sobre la gestión de las PQRSDF en las dependencias	28
12.2. Informe de seguimiento trimestral, semestral y anual de PQRSDF y actos de corrupción por denuncias	28
12.3. Registro público de las PQRSDF y actos de corrupción por denuncias	29
12.4. Informe de mejora en los procesos y procedimientos por el ingreso de PQRSDF en la administración municipal.....	29
INDICADORES DE GESTIÓN.....	30
CAPITULO 13	30
13.1. Oportunidad de PQRSDF	30





MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización: 30-06-2022

**GENERALIDADES
CAPITULO 1**

1.1. Objetivo General

Definir los parámetros para la adecuada gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción en la administración municipal del municipio de Copacabana

1.2. Objetivos Específicos

- Mejorar la capacidad de respuesta de la administración Municipal al gestionar los requerimientos que interponen los ciudadanos
- Promover la cultura del autocontrol en los servidores públicos y contratistas por medio del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo asociados a las PQRSDF

1.3. Alcance


Dirigido a todas las dependencias de la administración municipal y gestores de PQRSDF que deben dar dirección y gestión a las diferentes solicitudes de los peticionarios

**MARCO LEGAL
CAPITULO 2**

2.1. Normatividad

NORMA	MATERIA
Constitución Política	Artículos 23, 74 y 209
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1952 de 2019	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Decreto Nacional 2623 del 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001 Versión: 00 Fecha Actualización: 30-06-2022
	reformular trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	
Resolución 14476 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.	
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio a la Ciudadanía.	
Documento CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.	


DERECHO DE PETICIÓN CAPITULO 3

3.1. Definición de Derecho de Petición

Derecho fundamental constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas, verbales o escritas, de interés general o particular ante las autoridades o particulares y obtener de ellos una pronta respuesta sobre lo solicitado.

La presentación de peticiones no requiere llevar la indicación de “petición” para que sean identificadas como un derecho de petición en razón a que deberán, en todo caso, analizarse su contenido por parte de los responsables



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDY Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

3.2. Mecanismo de protección

Por ser un derecho fundamental constitucional, tiene protección judicial inmediata mediante el ejercicio de la acción de tutela.

3.3. Modalidad de Derecho de Petición

El derecho de petición tiene diferentes modalidades que pueden contener solicitudes sobre:

- El reconocimiento de un derecho.
- La intervención de una Entidad o funcionario.
- La resolución de una situación jurídica.
- La prestación de un servicio.
- Requerir información.
- Consultar
- Examinar y requerir copias de documentos¹
- Formular consultas.
- Quejas.
- Denuncias por actos de corrupción
- Reclamos e interponer recursos²

3.4. Consecuencias de no dar respuesta al Derecho de Petición

Atender debidamente los derechos de petición permite a la Entidad generar una comunicación eficaz con la comunidad, brindándole herramientas que permitan garantizar sus derechos

No dar gestión a las PQRSDY, trae consecuencias para el servidor público responsable o contratistas, además de otras como:

- ***Prestación ineficaz del servicio:*** Cuando la Entidad no garantiza el cumplimiento efectivo de los derechos de los ciudadanos, no es posible mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa³

¹ Artículo 14 ley 1755 de 2015. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario opera silencio administrativo positivo. Por consiguiente, la administración ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

² La interposición de recursos no se tendrá en cuenta como un derecho de petición y por ello no se resolverán dentro del término establecido para estos, sino que se les dará el tratamiento que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determine para los mismos.

³ Modelo Integrado de Planeación y Gestión, dimensión tercera: Gestión con Valores para Resultados, numeral 3.2.2 Relación Estado Ciudadano.





MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización: 30-06-2022

- **Posibles sanciones disciplinarias:** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, desconocer las prohibiciones y los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria⁴
- **Posibles sanciones penales:** Omitir, retardar, rehusar o denegar un acto propio de sus funciones, tiene como pena de prisión de dos (2) a cinco (5) años, y multa de diez (10) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, e inhabilidad para el ejercicio de derechos y funciones públicas por cinco (5) años⁵

**MODALIDAD Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN
CAPITULO 4**

4.1. Clasificación de las solicitudes

Para efectos del presente manual se adoptan las siguientes definiciones conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.


Tipo de solicitud	Descripción
Petición de Interés Particular	Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente a Una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.
Petición de Interés General	Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad
Consulta	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias
Queja	Manifestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la Entidad
Reclamo	Manifestar insatisfacción por el servicio prestado en la Entidad
Sugerencia	Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la Entidad

⁴ Artículo 38, numeral 35, ley 1952 de 2019.

Ibid, el artículo 39, numeral 8. "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento"

⁵ Prevaricato por omisión". Artículo 414, ley 599 de 2000 modificado por el artículo 33 de la ley 1474 de 2011."




 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Solicitud de Copias	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad
Denuncia	Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses
Petición entre autoridades	Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración Municipal
Solicitud de información	Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
Situaciones de riesgo para la vida	Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.
Organismos Judiciales	Solicitud de información o documentos a la Administración
Solicitudes de periodistas	Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad
Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad y otras	Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado

4.2. Términos para dar respuesta a los Derechos de Petición

Los términos para dar respuesta a solicitudes que ingresen a la Entidad varían según la modalidad o a la persona que lo realice; según las disposiciones de la ley, se establecen de la siguiente manera:



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Peticiones de Periodistas

- Dar prioridad respecto a las que ya ingresaron

Peticiones de Organismos Judiciales

- Previsto en la comunicación

4.3. Solicitudes que no son manifestaciones del Derecho de Petición

A continuación, se relacionan las comunicaciones o solicitudes que no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición, ni su régimen jurídico es el establecido en la Ley Estatutaria del Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015) y por lo tanto la respuesta a estas será opcional


Clasificación	Descripción
Agradecimiento	Comunicaciones donde se manifieste agradecimiento a cualquier dependencia y/o servidor sobre la gestión realizada por los mismos
Felicitaciones	Comunicación donde se manifiesta una exaltación a cualquier dependencia y/o servidor sobre la gestión realizada por los mismos
Manifestación de opinión	Comunicaciones donde se presenta una opinión sobre un tema específico, pero que no se considera una petición al no solicitar nada

Para las tres tipologías enunciadas se recomienda dar una respuesta al ciudadano como protocolo por haber realizado algún tipo de manifestación a la Entidad para su mejora continua.

Las que se mencionan a continuación no requieren una respuesta por parte de la Entidad o la generación de esta maneja otros tiempos diferentes según la normatividad que la ampare.


Clasificación	Descripción
Invitación	Comunicaciones donde se invite a las dependencias y/o servidores a participar de algún evento
Publicación	Documentos como revistas, libros, periódicos, folletos, afiches, carteles, remitidos a cualquier dependencia o servidor para su conocimiento
Oficio de Respuesta	Comunicaciones donde se responda a oficios enviados por cualquier dependencia y/o servidor de



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSD Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

	la Entidad a otras Entidades o ciudadanos que no requiere de respuesta
Requerimientos a los ciudadanos	Respuestas de los ciudadanos sobre requerimientos realizados por la Entidad para la gestión de un trámite o aclaración de información.
Informes	Comunicaciones donde se estén remitiendo informes de gestión, estadísticos, control, etc.
Copia de Respuesta	Comunicaciones dirigidas a peticionarios por parte de otras Entidades y remitidas a cualquier dependencia y/o funcionario de la Entidad para conocimiento.
Notificación	Comunicaciones donde se informe: Autos de archivo de procesos fiscales, disciplinarios o penales.
Cotización	Ofertas y/o propuestas económicas solicitadas por cualquier dependencia de la Entidad, para la adquisición de un bien y/o servicio.
Tutelas	Comunicaciones donde se remitan tutelas y fallos de estas.
Acciones Judiciales	Comunicaciones remitidas por autoridades judiciales donde manifiesten que la Entidad o algunas de sus dependencias hace parte de un proceso judicial ordinario (Acción de Reparación Directa, Acción Popular, Acción de Grupo, Acción de Incumplimiento, Acción Electoral, Acción de Reparación y Restablecimiento del Derecho).
Procedimientos Administrativos	Se encuentran relacionados con los recursos que se pueden interponer ante un acto administrativo generado por la Entidad.
Trámites	Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio. Para pertenecer a esta categoría, deben estar inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

En caso de que alguna de estas solicitudes ingrese como PQRSD; se recomienda a la dependencia comunicar al ciudadano que dicha solicitud tiene una gestión diferente por lo que no aplican los tiempos del derecho de petición.

 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

No informar oportunamente al ciudadano que la solicitud no se enmarca en el derecho de petición sino en otro tipo de solicitud, puede conllevar a que el solicitante coloque una tutela por el incumplimiento de los términos de respuesta

CANALES PARA RADICAR PETICIONES CAPITULO 5

La administración municipal cuenta con diferentes medios o mecanismos de comunicación a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la Entidad.

Se estructura bajo tres medios integrales: canal presencial, canal telefónico y canal virtual. Sin embargo, también existen otros medios, que no cuentan con la idoneidad para atender a la ciudadanía, conocidos como canales no oficiales. A continuación, se darán a conocer las dos tipologías:

5.1. Canales Oficiales

Los canales oficiales se definen a continuación:

Presencial: Oficina de Atención al Ciudadano-PQRSDF. Ubicada en la Administración Municipal en la Calle 50 Nro. 50-15 Copacabana – Antioquia; Atención en el horario de lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm y viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:30 pm.

Telefónico: Línea gratuita 018000518118; número telefónico 2747684 y 2740069


Virtual: Página web; chat página web, <https://www.copacabana.gov.co>; APP Alcaldía de Copacabana.

5.2. Canales no oficiales

Son aquellos que no están definidos institucionalmente para atender al público, porque no siguen protocolos de atención, no son medibles y como consecuencia no responden a una atención de calidad.

- En Sitio: son las peticiones que se elevan por los ciudadanos de manera verbal o escrita en eventos programados o no por la Entidad.



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

- Telefónico personal o Institucional: son las peticiones que ingresan al número telefónico institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.
- Correo electrónico personal o Institucional: son las peticiones que ingresan al correo institucional o personal de los servidores públicos o contratistas de la Entidad.

5.3. Formalización de una PQRSDF que ingresa por un medio no oficial

Aunque los canales no oficiales, no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, puede suceder que se filtren. Cuando esto sucede, el servidor y/o contratista que conozca la solicitud podrá radicarlas en <http://gestionadministrativa.1cero1.com/User/Login.aspx> y/o en físico imprimir para radicar en archivo central de la administración en donde se entregará al solicitante un número de radicado con el cual el podrá hacerle seguimiento a su petición.

El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en los canales de PQRSDF

Es importante informar al ciudadano que los medios utilizados no son canales oficiales dispuestos para la presentación de PQRSDF y se debe remitir a los que sí lo son para que por medio del radicado el petionario realice seguimiento.


CONTENIDO Y REPRESENTACIÓN DE PETICIONES CAPITULO 6

6.1. Contenido del Derecho de Petición

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1755 de 2015, todas las peticiones deberán contener como mínimo:

- a) Autoridad a la que se dirige.
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso.
- c) Número de documento de identidad.
- d) Dirección de correspondencia física o electrónica.
- e) Objeto de la petición.
- f) Razones en las que se basa su petición.
- g) Documentos necesarios para iniciar el trámite.
- h) La firma del petionario cuando fuere el caso.



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

La Entidad debe analizar la petición, y no podrá estimarla como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren en las normas vigentes; que no sean necesarios para resolverla o que la Entidad los tenga dentro de sus archivos.

Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

6.2. Insistencia del ciudadano en la presentación de una solicitud que no cumple los requisitos para su radicación⁶

Cuando la petición no tenga los documentos o información requerida, el servidor y/o contratista debe indicarle al ciudadano los documentos o la información que falten, con el fin de que esta sea subsanada antes de la radicación. Si luego de informarle al ciudadano sobre lo que debe completar, éste insiste en radicar su solicitud, así se hará, dejando constancia de la información o documentación incompleta.

6.3. Peticiones verbales

El servidor y/o contratista dejará constancia y radicará las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad conforme a lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016.

6.3.1. Constancia de recepción de la petición verbal: Debe expedirse una constancia de la recepción del derecho de petición verbal, que deberá contener la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha y hora de recibido
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones
- El objeto de la petición
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición

6.4. Peticiones en otras lenguas⁷

⁶ Artículo 15, Ley 1755 de 2015





Municipio de
Copacabana

MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización:
30-06-2022

Cuando se reciban PQRSDF por cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad, en una lengua extranjera, nativa o dialecto oficial de Colombia, se deberá dejar constancia por escrito de este hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

La traducción de la petición se hará con el apoyo del Ministerio de Cultura o por parte de la Entidad si se cuenta con el personal idóneo para el efecto.

Igualmente, las peticiones elevadas en otro idioma tendrán el mismo tratamiento, excepto porque la traducción se hará de manera directa por la Entidad al momento de la radicación o de la gestión.

6.5. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes

Conforme al artículo 12 del Decreto Ley 019 los menores de edad pueden presentar peticiones en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

6.6. Peticiones presentadas de manera anónima

Las peticiones anónimas recibidas por la Entidad serán admitidas para darles respuesta de fondo, siempre y cuando su anonimato no afecte la gestión de la solicitud por cuanto ofrece elementos que la hacen creíble y consistente para su revisión, o cuando exista una justificación aceptable para mantener la reserva de identidad.

6.7. Peticiones irrespetuosas⁸

Aquellas solicitudes que no se dirigen con el debido respeto a la autoridad pueden ser rechazadas por la Entidad por manejar un lenguaje inapropiado.


La sentencia T-353 de 2000 de la Corte, indica lo siguiente:

“...los escritos irrespetuosos son aquéllos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso judicial, aún en los eventos de

⁷ Artículo 2.2.3.12.9, Decreto 1069 de 2015

⁸ Artículo 19, Ley 1755 de 2015



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad judicial...”

6.8. Peticiones análogas de información, de interés general o de consulta⁹

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información, de interés general o de consulta, cuyo escrito sea el mismo, la administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten; es decir no es necesario personalizar la respuesta para cada ciudadano, sino que con un solo radicado relacionado a todas las peticiones se da por efectiva la respuesta.

Es importante que en el momento de la notificación de la misma se dé suficiente publicidad para garantizar que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.

6.9. Peticiones reiterativas¹⁰

Son aquellas solicitudes presentadas continuamente con los mismos requerimientos por parte de una misma persona o personas. Para su respuesta, la Entidad 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.

6.10. Reproducción de documentos

Cuando una solicitud se trate de una reproducción de documentos, los costos correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, solo si obedece a información de carácter público o corresponde a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la dependencia competente teniendo en cuenta al acto administrativo motivado en el cual se establece el costo de reproducción de información.

TIPOLOGIA DE LAS PQRSDF CAPITULO 7

La administración municipal a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano definirá si las solicitudes que ingresan por parte de los ciudadanos pueden ser contestadas a través de una respuesta en primer nivel o deben ser remitidas a la dependencia responsable de su análisis y gestión.

⁹ Artículo 22, Ley 1755 de 2015

¹⁰ Artículo 19, Ley 1755 de 2015





Municipio de
Copacabana

MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización:
30-06-2022

7.1. Petición de primer nivel

Estas peticiones pueden ser respondidas mediante un guion o plantilla de respuesta ya que pueden ser catalogadas como informativas y ya se cuenta con los datos para dar respuesta.

7.2. Petición de segundo nivel

Estas peticiones requieren de un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de la secretaria encargada responsable del tema.

7.3. Petición Multidependiente

Todas las peticiones que requieran la intervención de varias Dependencias para gestionarse y dar solución a la misma deberán ser resueltas por medio de un solo documento de respuesta, donde se consolide la información de cada Secretaría competente.

En consecuencia, la petición deberá ser enviada a la Dependencia que tenga la competencia en más puntos de la solicitud o sea la responsable del tema principal, la cual deberá solicitar a los demás responsables el resto de información faltante y deberá compilar la información para finalmente emitir una respuesta.

Se deberá tener en cuenta que a esta clase de solicitudes le aplican de manera normal el cumplimiento de los términos que indica la Ley, acorde al tipo de solicitud, la entidad que solicite o la complejidad de esta.

GESTIÓN DE LAS PETICIONES CAPITULO 8

8.1. Atención prioritaria de peticiones¹¹

La administración municipal dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental o cuando sean interpuestas por personas en situación de *discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta*, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

¹¹ Artículo 20, Ley 1755 de 2015 y Artículo 13, Decreto Ley 019 de 2012



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDY Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente. El organismo a quien le llegue la solicitud podrá determinar el tiempo para dar respuesta sin superar el legalmente previsto.

8.2. Atención prioritaria de peticiones con adopción de medidas de urgencia¹²

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad deberá adoptar de **inmediato las medidas de urgencia** necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

8.3. Ampliación de información al peticionario

Si una vez recibido el derecho de petición, se evidencia que es necesario contactar al solicitante para pedirle alguna acción de su parte, que permita brindarle una respuesta, se puede identificar las siguientes situaciones:

- **Solicitud de corrección o aclaración de petición oscura o no clara:** aplica cuando el solicitante debe corregir o aclarar la petición porque no es clara, es decir, no se entiende su objeto o su finalidad.¹³

Se debe pedir al solicitante que aclare la información para poder brindarle una respuesta clara, congruente y de fondo. La corrección o aclaración, por parte del peticionario, debe hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes luego de notificación de la solicitud.

Si el solicitante no corrige o aclara la petición en esos 10 días, puede archivar la petición, sin necesidad de generar un acto administrativo de desistimiento.

- **Solicitud de complementación de información:** en caso de que la solicitud requiera de más información para su gestión, se puede pedir al solicitante que complete la información o que realice algún trámite necesario para brindarle una respuesta a su PQRSDF.


La solicitud de ampliación de información debe hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación de la petición.

El solicitante tiene 1 mes, para ampliar la información. Dicho mes se cuenta a partir de la notificación de la solicitud de ampliación. El solicitante puede solicitar ampliación en el tiempo para completar la información, hasta por 1 mes más.

¹² Artículo 20, Ley 1755 de 2015

¹³ Artículo 19, Ley 1755 de 2015



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

El tiempo para responder la petición, queda suspendido, hasta que el solicitante amplíe la información. Si el ciudadano no complementa la PQRSDF en el sentido requerido y no ha solicitado prórroga del término para la complementación, la dependencia responsable podrá emitir una Resolución de Desistimiento del derecho de petición y la consecuencia del archivo.

8.4. Solicitud de ampliación de términos para dar respuesta¹⁴

Las peticiones cuentan con unos plazos definidos en la norma para resolverse de acuerdo con su objeto o a quién las interpongan, tal y como se especificó en el [CAPITULO 4. MODALIDADES Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.](#)

Cuando esos plazos no sean suficientes para que la Entidad le dé respuesta al solicitante, se podrá realizar una ampliación del tiempo que no puede exceder del doble del plazo original.

8.5. Desistimientos

Los desistimientos son actos administrativos, creados para declarar formalmente que un derecho de petición presentado ha sido desistido o abandonado por el solicitante. Existen dos maneras de desistir:

- **Desistimiento Tácito:** Se entiende que el solicitante ha desistido de la petición cuando no aporte los documentos o información que fueron requeridos en la ampliación de información, en el plazo de 1 mes o en su prórroga.
- **Desistimiento Expreso:** Los peticionarios podrán desistir en cualquier momento sus peticiones, sin perjuicio de que pueda presentarse de nuevo con los requisitos completos. La petición se cerrará haciendo claridad sobre el desistimiento realizado por el solicitante y se archivará.

La petición podrá seguirse de oficio si se considera necesario por motivos de interés público, en este caso, se hará a través de resolución motivada.


8.6. Remisión por competencia¹⁵

Las remisiones solo se entenderán como aquellas que se realizan a las PQRSDF que ingresan a administración municipal y que se consideran como competencia de una Entidad externa.

¹⁴ Artículo 14 Parágrafo, Ley 1755 de 2015

¹⁵ Artículo 21, Ley 1755 de 2015



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Ante la remisión existen tres situaciones para tener en cuenta:

- Para las PQRSDF que ingresan por medio del Canal Web, la Oficina de Servicio al Ciudadano realizará un primer análisis del escrito del Derecho de Petición. Si en el análisis que se realiza se considera que la competencia para dar respuesta es de una Entidad externa, se enviará un oficio remisorio a la Entidad que se ha considerado competente en la cual indicará la razón de la remisión y la nota de que ese oficio será remitido al interesado de la respectiva petición para el conocimiento de este.
- Para el canal presencial y telefónico, se deberá revisar y analizar la solicitud antes de su radicación, verificando si la competencia de esta es de la administración municipal. Si se evidencia que la solicitud es de una Entidad externa, se le deberá indicar al ciudadano esta situación e instar para que se dirija a la entidad competente. En caso de insistencia por parte del ciudadano en su radicación, se realizará el procedimiento dejando constancia de dicha insistencia.
- Si la PQRSDF es radicada y direccionada a alguna de las dependencias para dar respuesta, y al realizar el respectivo análisis de esta, se determina que no hace parte de sus competencias, la dependencia deberá realizar la remisión e informar al ciudadano.

Es importante mencionar que la petición deberá ser remitida dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción**, conforme lo indica el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.


Asimismo, se aclara que **NO** existe remisión por competencia dentro de las dependencias de la Entidad. En caso de que la PQRSDF llegue a una dependencia que no es responsable de dar respuesta, deberá informarse a la Oficina de Servicio al Ciudadano para las retroalimentaciones pertinentes y se deberá realizar la gestión necesaria con la dependencia responsable para su respuesta.

8.7. Procedimiento regulado por normas especiales

Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán por ellas y en lo no previsto, se dará aplicación al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que los sustituyan o modifiquen.

Es así como todos los trámites que se encuentren registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, podrá rechazarse su ingreso como PQRSDF y en



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

caso de insistencia se podrá indicar en la respuesta el procedimiento que se debe seguir para efectuar dicha solicitud.

Asimismo, todos los recursos que ingresen en contra de los actos administrativos que emita la Entidad, no serán catalogados como Derechos de Petición por cuanto el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece el procedimiento y los términos para su resolución.

8.8. Procedimiento especial de solicitud de información con identidad reservada

Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrán presentar, por medio de las Entidades del Ministerio Público, solicitudes con reserva de identidad.¹⁶

Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene dispuesto un formulario electrónico en su página web en el siguiente enlace: https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf_Solicitud_de_informacion_con_identificacion_reservada.page

El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada del porqué se siente en peligro.

De igual forma, la administración municipal a través de sus canales oficiales podrá radicar estas solicitudes, dejando la observación sobre la reserva de identidad.

8.9. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva legal¹⁷

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de la Entidad es pública, excepto las que por ley tengan el carácter de reserva.

Las excepciones a la reserva de información y documentos están consagradas en la Constitución, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso, ley o decreto con fuerza de ley. La reserva de información y documentos tiene como objeto evitar que se causen daños a derechos o bienes de las personas o a bienes públicos.

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos por parte de algunas de las dependencias de la administración deberán ser motivada, indicando de manera precisa las disposiciones legales a que den lugar y deberá ser notificada al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o

¹⁶ Artículo 4° de la Ley 1712 de 2014

¹⁷ Artículo 25, Ley 1755 de 2015



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo el de insistencia según el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otros segmentos del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. Si la persona interesada insiste en la petición de información o de documentos que se han considerado de reserva, corresponde al Juez Administrativo decidir en única instancia si niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el servidor público respectivo enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, según lo previsto en la Ley 1755 de 2015.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los 10 días siguientes a ella.

8.10. Gestión de solicitudes de información

Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal ¹⁸y deberá ser respondida dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación.

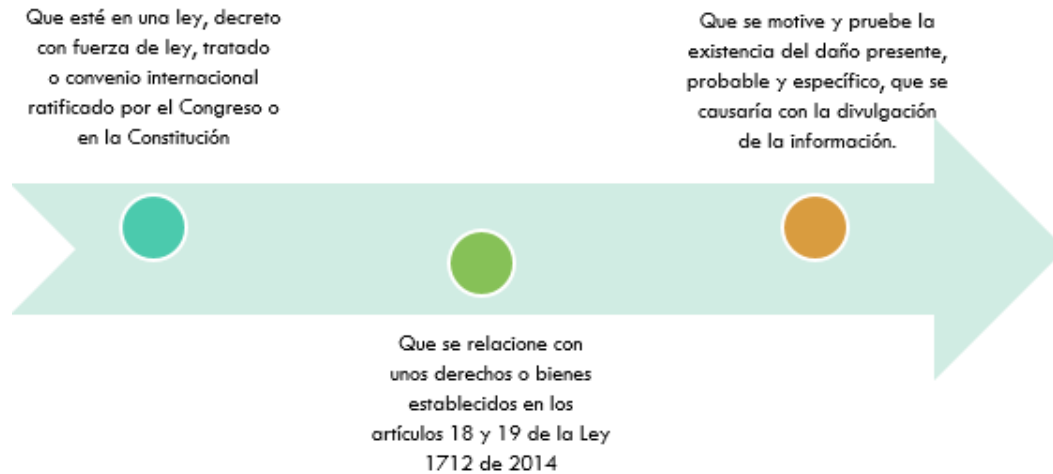
Una vez identificado que la petición tiene clasificación como Solicitudes de información, el servidor o contratista deberá verificar que cuenta con la información para dar respuesta.

La Ley 1712 en su artículo 4 dispone que la información que esté en posesión, custodia o bajo control de la Entidad es pública. Pero se pueden presentar excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos. Estas deben cumplir los siguientes requisitos establecidos en esa Ley.¹⁹

¹⁸ Artículo 6, numeral b, Ley 1712 de 2014

¹⁹ Ver Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública. Ley de Transparencia






La respuesta que se dé al ciudadano negando la información debe indicar el fundamento legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la califica.

8.11. Gestión de solicitudes entre autoridades

Cuando ingrese una solicitud a la administración municipal por parte de una Entidad pública esta deberá ingresar como PQRSDF, con el fin de hacer el seguimiento a su debida gestión.

Las peticiones de información de Entidades públicas manejan unos tiempos definidos en la norma, que serán definidos en la siguiente tabla:

Organismo	Norma	Artículo	Término
Defensoría del pueblo	Ley 24 de 1992	Artículo 15	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
Congreso de la República	Ley 5 de 1992	Artículo 258	Solicitud de informes por los Congresistas A los 5 días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.
		Artículo 260	Solicitud de Documentos A los 10 días hábiles se dispondrá su envío oportuno
Entes de Control	Ley 1755 de 2015	Artículo 30	Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación.
Entidades Publicas	Ley 1755 de 2015	Artículos 14 y 30	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor

 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14

Si la solicitud de la Entidad pública no es de documentos o de información se podrá resolver en el término de 15 días²⁰

8.12. Notificación de la respuesta al ciudadano

La administración municipal deberá poner en conocimiento del peticionario la respuesta, por medio del proceso de notificación, garantizando el derecho de contradicción y del debido proceso.

Se deben agotar todos los medios disponibles para informar al solicitante la respuesta y dejar constancia de ello y en ningún caso se podrá dejar al ciudadano sin conocer dicho pronunciamiento.²¹

La notificación de la respuesta se puede realizar a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación.

Es necesario indicar que, si la petición no cuenta con dirección, ni correo electrónico, es anónima o haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la administración por imposibilidad de su entrega, se deberá publicar en la página web de la administración o en un lugar de acceso al público por un término de cinco (5) días, con el aviso de que la notificación se considerará efectiva al finalizar el día siguiente de la des fijación del aviso.

8.13. Tratamiento de datos personales

Conforme a la definición establecida en la Ley 1581 de 2012, el dato personal “es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables”, esto es: nombre, edad, sexo, estado civil, domicilio, entre otros.

Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada. En caso de que un ciudadano solicite mediante el derecho de petición información sobre datos personales, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

²⁰ Artículo 30, Ley 1755 de 2015 Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14

²¹ Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707



TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO PARA RESPONDER
Conocimiento	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para conocer sus datos personales, tratamiento o circunstancias especiales del tratamiento	15 días
Consulta²²	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para consultar la información contenida en el registro individual vinculado a la identificación del titular de los datos.	10 días, con posibilidad de ampliación sin superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
Reclamo²³	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello para rectificar o actualizar la información de sus datos personales o solicitar su eliminación (en algunos casos especiales o por presunto incumplimiento de los deberes de la Ley de protección de datos)	15 días, con posibilidad de ampliarlo, sin superar de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.
Revocatoria de la autorización	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello solicitará la revocatoria de la autorización del tratamiento de los datos personales (siempre que no lo impida una disposición legal). Podrá ser total o parcial, en caso de ser parcial deberá indicarse el aparte con el que no se está de acuerdo.	15 días
Quejas	Solicitud del titular o a quien reconozca para ello ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez se haya agotado la consulta o el reclamo ante la Entidad	N/A

El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Entidad se surtirá conforme a las políticas establecidas y de acuerdo con las normas vigentes²⁴

8.14. Conflicto de intereses²⁵

²² Artículo 14, Ley 1581 de 2012

²³ Artículo 15, numeral 3, Ley 1581 de 2012

²⁴ Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016

²⁵ Guía de Administración Pública. Conflictos de interés de servidores públicos. Versión 2. febrero 2018



Municipio de
Copacabana

MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización:
30-06-2022

Conforme con lo expresado por el Consejo de Estado, el conflicto de intereses únicamente podrá darse cuando se pretenda con su actuación otorgar favores o ventajas personales para sí o sus parientes, que no se les reconocen a los demás. El constituyente quiso evitar, al prever la ocurrencia del conflicto de intereses, que con su accionar haga prevalecer su interés personal o familiar sobre el general que debe acatar y promover. Busca acabar con las ventajas personales distintas a las que se predicán de la generalidad.

En este orden de ideas, se considera que el servidor público que tenga interés particular y directo en una decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho, deberá declararse impedido para actuar.

8.15. Tramites asociados a las PQRSDF

Las dependencias que tengan identificados trámites deberán hacer seguimiento a las PQRSDF que le ingresen relacionados con la afectación de la prestación de los trámites, de manera que se pueda hacer seguimiento y el registro en el Sistema Único de Información de Trámites como lo define el Departamento Administrativo de la Función Pública.

RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN CAPITULO 9

Las respuestas generadas por las dependencias a derechos de petición interpuestos por la ciudadanía en general deberán cumplir con los siguientes criterios:

- **Claridad:** redactarse en lenguaje sencillo, que sea entendido por cualquier tipo de persona independiente de su nivel de educación.
- **Oportunidad:** dar respuesta dentro de los términos indicados en la norma
- **Completa o de fondo:** satisfacer los requerimientos del peticionario, sin importar si la respuesta es afirmativa o negativa
- **Congruencia:** coincidir con lo solicitado por el peticionario, sin que se excluya la posibilidad de brindar información adicional.
- **Eficacia:** poner la respuesta en conocimiento del peticionario o notificarla debidamente.



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Así entonces, “La efectividad y el respeto por el derecho de petición se encuentran subordinados a que la autoridad requerida, o el particular según se trate, emitan una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz”.²⁶

La respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD.

Las siguientes formas de respuestas no serán aceptadas y válidas para el cierre efectivo de la solicitud, por cuanto no cumplen con los criterios anteriormente enunciados:

- Dar respuesta indicándole al ciudadano que la petición no es de su competencia sino de otra dependencia de la Entidad.
- Dar respuesta indicando que de manera telefónica o presencial respondió la solicitud del ciudadano. La respuesta brindada deberá generar un oficio formal para que sea válida.
- No poner en conocimiento de la respuesta a la Oficina de Servicio al Ciudadano o Gestión Documental.

Los servidores o contratistas que efectúen algunas de las situaciones mencionadas, deberán asumir la responsabilidad en caso de que se presente una tutela o una investigación por la no respuesta efectiva a la solicitud.

ACTORES EN LA GESTION DE PQRSDF EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL CAPITULO 10

10.1. Peticionario


Activa a la Entidad, cuando realiza una solicitud por cualquiera de los canales de atención a la ciudadanía. El solicitante pueden ser personas naturales, personas privadas, personas jurídicas, entidades públicas.

10.2. Oficina de Atención a la Ciudadanía

Es la dependencia responsable de garantizar una atención de calidad y permitir el acceso a la oferta de la institución.

²⁶ Corte Constitucional Republica de Colombia. M: P: LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ. Bogotá, D.C., diecinueve (19) de marzo de dos mil trece (2013). Sentencia T-149/13.



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSD F Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

Para cumplir con esto, Oficina de Servicio al Ciudadano realiza las siguientes actividades:

- a) Prestar atención a la ciudadanía en la oficina dispuestas por la administración.
- b) Radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción de servidores o contratistas de la administración y trámites, por los diferentes canales de atención: Presencial, Telefónico y Virtual.
- c) Direccionar y reasignar las PQRSD F a las dependencias que se radican ante la administración por modulo gestión administrativa, para que las mismas puedan ser gestionadas de manera oportuna y adecuada.
- d) Enviar informe y análisis periódico del estado de las PQRSD F a las dependencias, en el que se informe la cantidad de solicitudes radicadas, el estado en el que se encuentran, la oportunidad en las respuestas, alertas de vencimientos, usuarios responsables y demás información que sea necesaria para la adecuada gestión de las solicitudes.
- e) Realizar acompañamiento a las dependencias para solucionar inquietudes respecto a la gestión de las PQRSD F y proponer mejoras en los procedimientos para una efectiva respuesta a las solicitudes.
- f) Apoyar en la gestión y programación de capacitaciones en los temas de las dependencias para mejorar el proceso de gestión de las PQRSD F.
- g) Realizar análisis de la calidad de las respuestas, con una muestra aleatoria de solicitudes, para validar que las dependencias se encuentren dando respuesta de fondo, clara, completa y que se haya notificado al peticionario de manera oportuna.

10.3. Gestores de PQRSD F por dependencia de la administración

Son las responsables de dar respuesta a los derechos de petición según sus competencias:

- a) Designar servidores o contratistas específicos para la proyección, compilación y articulación de las respuestas a las PQRSD F.
- b) Dar trámite oportuno y con respuesta de fondo a las PQRSD F que le sean asignadas por conocimiento y competencia.



 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSD Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

- c) Informar los cambios de servidores que se encuentren dando gestión a las PQRSD y evitar posibles vencimientos de las solicitudes.

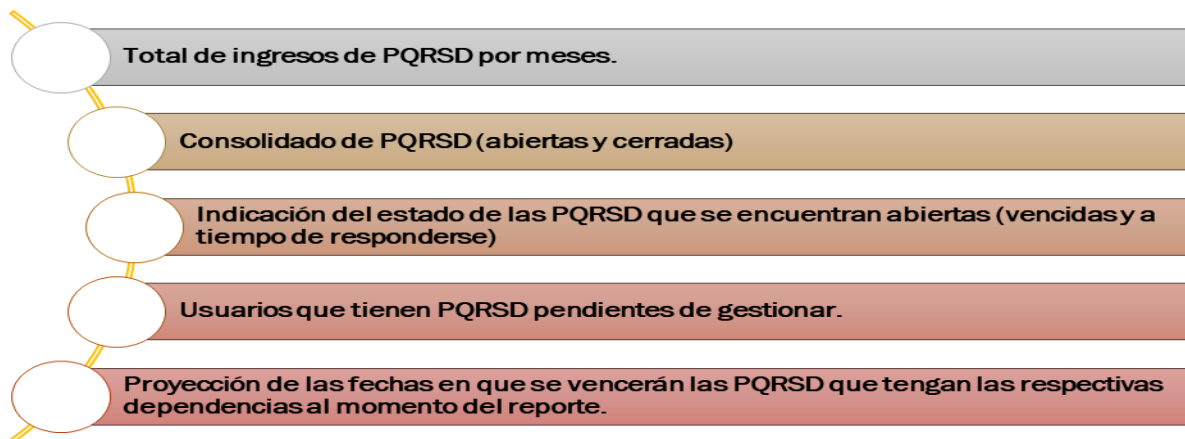
SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA GESTION DE PQRSD CAPITULO 11

Para la radicación y gestión de las PQRSD que ingresan a la administración municipal se ha dispuesto el sistema de gestión administrativa, que será la herramienta para radicar, gestionar, y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, que se presenten de manera escrita o verbal.

REPORTES DE GESTIÓN DE PQRSD DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CAPITULO 12


De forma periódica, se enviará a las dependencias el reporte del estado de las PQRSD a los correos institucionales

12.1. Reporte sobre la gestión de las PQRSD en las dependencias



12.2. Informe de seguimiento trimestral, semestral y anual de PQRSD y actos de corrupción por denuncias

El Informe se realiza con el objeto de cumplir con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece:

 Municipio de Copacabana	MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS DE CORRUPCION POR DENUNCIA	Código: E-GC -M-001
		Versión: 00
		Fecha Actualización: 30-06-2022

“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”;

Y en la Circular externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se indica lo siguiente en el numeral 2:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

La información sobre las peticiones será suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de acuerdo con los parámetros que se establezcan para el efecto por la dependencia responsable de la generación de este informe en las fechas establecidas.

12.3. Registro público de las PQRSDF y actos de corrupción por denuncias

En cumplimiento de lo establecido en la instrucción número 3 de la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, la Entidad deberá disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición publicado en la página web con la siguiente información:

- Tema o asunto que origina la petición
- Fecha de radicación
- Término para resolverla
- Dependencia responsable
- Fecha de respuesta
- Oficio de respuesta

12.4. Informe de mejora en los procesos y procedimientos por el ingreso de PQRSDF en la administración municipal

Anualmente la Oficina de Atención a la Ciudadanía en corresponsabilidad con las dependencias de la administración deberá generar un informe con las mejoras realizadas a los procedimientos internos y la optimización de recursos de cada organismo a raíz de las PQRSDF, dando respuesta a las siguientes preguntas:



- ¿Qué acciones correctivas y/o preventivas se toman o se han generado cuando identifican que las PQRSD no se está respondiendo a tiempo por parte de la dependencia?
- ¿Qué acciones se realizan cuando hay quejas reiterativas de servidores o contratistas de la dependencia?
- ¿Qué acciones se realizan cuando hay reclamos reiterativos sobre los servicios prestados por parte de la dependencia?
- ¿Qué mejoras en los procedimientos se han realizado en su dependencia a raíz de las PQRSD que han recibido?
- ¿Cuáles son las peticiones más reiterativas para su dependencia y que mejoras ha realizado a partir de estos temas?

INDICADORES DE GESTIÓN CAPITULO 13

13.1. Oportunidad de PQRSD

La Oficina de Atención a la Ciudadanía se encarga de realizar la medición de la oportunidad en la entrega de la respuesta a los derechos de petición de toda la Entidad conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Fórmula:

$$\text{Oportunidad de PQRSD} = \frac{\text{PQRSD respondidas oportunamente del mes}}{\text{Ingresos de PQRSD del mes}} * 100$$

- Frecuencia de medición: Mensual
- Meta establecida: 95% mensual

Una vez se lleve a cabo la evaluación del indicador es indispensable relacionar dicho resultado con la tendencia histórica que se presenta, como parámetro para la toma de decisiones y generación de acciones de tipo preventivo o correctivo según sea el caso.

El incumplimiento de la meta obliga a establecer acciones correctivas para mitigar el riesgo e incrementar el resultado.

- Procedimiento para reportar

El indicador de oportunidad de PQRSD será medido por la Oficina de Atención a la Ciudadanía en los primeros días hábiles del mes siguiente de finalizar los tiempos para responder las PQRSD.



Municipio de
Copacabana

**MANUAL PARA LA GESTION DE PQRSDF Y ACTOS
DE CORRUPCION POR DENUNCIA**

Código: E-GC -M-001

Versión: 00

Fecha Actualización:
30-06-2022

Elaboró: Carolina Montes Franco Apoyó: Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Gobernación de Antioquia Fecha:	Revisó y aprobó: Marta Inés Arango Jiménez Fecha:
Firma:	Firma:

