

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **1. OBJETIVO** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Dar respuesta oportuna y completa a la solicitud de una persona natural y/o jurídica, garantizando la efectividad del derecho fundamental de petición. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **2. ALCANCE** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | Desde la recepción de las solicitudes hasta la notificación de la respuesta al usuario dentro de la oportunidad legal | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **3. RESPONSABLE** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | Claudia Marcela Salazar Rojas |  | | |
|  |
| |  | | --- | | **4. CONDICIONES GENERALES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS • Derecho de petición • Sistema de PQR para la recepción de derechos de petición verbal y para gestionar los escritos (GED) y los electrónicos. • Oficio remisorio a la autoridad competente. • Oficio remisorio al peticionario. • Respuesta a derecho de petición   TÉRMINOS Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, excepto:  • 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, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. • Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. • Las solicitudes de información realizadas por otra autoridad municipal al Municipio de Manizales estas se deberán resolver en un término no mayor de diez (10) días. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **5. DEFINICIONES** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/g/vacio1x1.gif | **5.1. DERECHO DE PETICIÓN:** Es toda actuación que realice cualquier persona ante una entidad y que sin necesidad de invocarlo expresamente se utiliza para solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar y examinar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. | |  | | | | | |
|  |
| |  | | --- | | **6. DOCUMENTACIÓN EXTERNA RELACIONADA** | | |  |  | | --- | --- | |  | [- Constitución Política de Colombia](http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/bancoconocimientoalcmanizales/C/ConstitucionPoliticadeColombia/ConstitucionPoliticadeColombia.asp?IdArticulo=146) | | |
|  |
| |  | | --- | | **7. DESARROLLO** | |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **QUÉ SE HACE** | **QUIÉN LO HACE** | **REGISTRO** | **CÓMO LO HACE** | | Recibir la Solicitud de Derecho de Petición | - Julieta Patiño Rodas | Solicitud (si es escrita) | Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.  Toda petición deberá contener por lo menos:  • La designación de la autoridad a la que se dirige. • Los nombres y apellidos del solicitante o 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 de 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. (En caso que no lo tenga, su correo personal) • El objeto de la petición. (El Qué) • Las razones en las que fundamenta su petición. (El porqué)  • La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. • La firma del peticionario cuando fuere el caso. (cuando no es verbal). | | Direccionar la Solicitud | - Secretarios de Despacho | Oficio remisorio, correo electrónico o registro en GED - PQR | Si la petición es a través del trámite de CORRESPONDENCIA RECIBIDA, ver el procedimiento SA-GA-AU-PR-005 (Gestión Electrónica Documental). Si la petición es a través del trámite PQR ver el procedimiento SA-GA-AU-PR-001. Si no es por ninguno de estos sistemas, se atenderán los procedimientos internos de cada dependencia. Secretaría Jurídica (Uso del SIAM), Control disciplinario interno (Procedimiento interno), Secretaría de Educación (Sistema SAC). | | Recibir la solicitud | - Todos | - Oficio remisorio, correo electrónico o registro en GED - Oficio informando al peticionario | El funcionario competente debe estudiar el derecho de petición y sus anexos para determinar si cumple o no con los requisitos.  Si la Administración municipal no es competente se debe trasladar la solicitud al funcionario o autoridad competente, para lo cual se tiene un término de diez (10) días contados desde la radicación, de igual manera se le debe informar por escrito de esta situación al peticionario. | | Completar la solicitud de Derecho de petición con la información requerida | - Todos | Oficio solicitando completar el Derecho de Petición | Cuando la petición radicada está incompleta pero la actuación puede continuar se requerirá dentro de los diez (10) días a la fecha de radicación la solicitud al peticionario para que la complete, para lo cual el ciudadano cuenta con un término máximo de un mes.  "Art. 17 CPACA. Cuando la autoridad advierta que el peticionario debe realizar alguna gestión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes. Cuando no se comprenda la finalidad de la petición, ésta se devolverá para que se corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. 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 plazo igual". | | Si el Derecho de Petición es de información reservada?  Oficiar al peticionario rechazando la solicitud | - Todos | Oficio de rechazo a la solicitud enviado al peticionario | Cuando el derecho de petición cumple los requisitos y es de información reservada se debe motivar la razón por la cual es rechazada la petición.  Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley en especial los protegidos por el secreto comercial o industrial, los relacionados con la defensa o seguridad nacional, los amparados por el secreto profesional, los que involucren derechos a la privacidad en intimidad de las personas (hojas de vida, historia laboral, expedientes pensionales, historia clínica y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas) y los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación, los cuales tienen reserva por seis (6) meses. Se debe notificar la respuesta al peticionario. | | Si el Derecho de Petición NO es de información reservada?  Proyectar la respuesta | - Todos | Oficio de Respuesta al Derecho de Petición | Cuando el derecho de petición cumple con los requisitos y no es de información reservada se debe consultar archivos, normas, sistemas de información, conceptos técnicos y demás documentación necesaria para la respuesta, teniendo en cuenta también los derechos de uso que posee la información. | | Enviar la respuesta | - Julieta Patiño Rodas | [- Notificar Actos Administrativos](http://www.isolucion.com.co/Isolucion3AlcManizales/bancoconocimientoalcmanizales/N/NotificarActosAdministrativos_v003/NotificarActosAdministrativos_v003.asp?IdArticulo=213) Oficio de notificación de la respuesta Correo solicitando publicación en pagina web | Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Para el envío de correspondencia debe utilizarse el sistema de información ARCO. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página web de Alcaldía, haciendo solicitud por correo electrónico a Gestión Tecnológica con el nombre y cédula del solicitante, y en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días. (Ver procedimiento de notificación de actos administrativos)   Adicionalmente se debe ingresar la respuesta en el sistema que aplique: GED o PQR. (Ver procedimiento de notificación de actos administrativos) | |
|  |
| |  | | --- | | **8. CONTENIDO** | |  | |
|  |
| |  | | --- | | **LISTA DE VERSIONES** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **VERSIÓN** | **FECHA** | **RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN** | | |
|  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Johanna Arbelaez Loaiza | | **Cargo:** | Ninguno | | **Fecha:** | 06/Mar/2014 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Claudia Marcela Salazar Rojas | | **Cargo:** | Profesional Universitario | | **Fecha:** | 06/Mar/2014 | | |  |  | | --- | --- | | **Nombre:** | Leandra Meza Uribe | | **Cargo:** | Profesional Universitario | | **Fecha:** | 06/Mar/2014 | | |