

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION</b> <b>2.0</b>	

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO
3. ALCANCE DEL INSTRUCTIVO
4. NORMATIVIDAD ESPECÍFICA
5. PRINCIPIOS ORIENTADORES
6. DEFINICIONES Y TÉRMINOS
7. RECEPCION, PRESENTACION Y RADICACION DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

- 7.1 Recepción de los derechos de petición
- 7.2 Contenido de las peticiones
- 7.3 Peticiones verbales

## 8. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES



## 9. TÉRMINOS Y TRÁMITE QUE DEBE DARSE A UNA PETICION

- 9.1 Petición de documentos
- 9.2 Consultas
- 9.3 Peticiones incompletas y desistimiento tácito
- 9.4 Desistimiento expreso de la petición
- 9.5 Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas
- 9.6 Atención prioritaria de peticiones
- 9.7 Funcionario sin competencia
- 9.8 Recepción derechos de petición vía telefónica, email y verbal
- 9.9 Falta disciplinaria
- 9.10 Interrupción de términos

## 10. SOLICITUD A AUTORIDADES JUDICIALES: ORGANOS DE CONTROL

- 10.1. Solicitudes de autoridades judiciales y órganos de control
- 10.2. Parámetros para responder las peticiones
- 10.3. Consolidación

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION 2.0</b>	

## 12. QUEJAS CONTRA LOS FUNCIONARIOS DE LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS – DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

### 1. INTRODUCCIÓN

Que la Federación Colombiana de Municipios es una persona jurídica sin ánimo de lucro, de naturaleza asociativa y de carácter gremial, que se rige por el derecho privado, organizada con base en la libertad de asociación prevista en el artículo 38 de la Constitución Política. A ella pertenecen por derecho propio todos los municipios, distritos y asociaciones de municipios del país y tiene como finalidad la defensa de sus intereses.

Que la Ley 769 de 2002, “Código Nacional de Tránsito”, en su artículo 10, contempló que, “Con el propósito de contribuir al mejoramiento de los ingresos de los municipios, se autoriza a la Federación Colombiana de Municipios para implementar y mantener actualizado a nivel nacional, un Sistema Integrado de Información Sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de tránsito – SIMIT”.

Que en sentencia C-385 de 2003, la Corte Constitucional declaró la exequibilidad de los artículos 10 y 11 de la Ley 769 de 2002, y retomando los argumentos expuesto en la sentencia C-671 de 1999, señaló: “Ello significa, entonces que la Federación Colombiana de Municipios, persona jurídica sin ánimo de lucro, creada por esos entes territoriales, si bien se rige por normas del derecho privado para otros aspectos, en cuanto hace al ejercicio de la función pública que le autoriza el artículo 10 de la Ley 769 de 2002 para la implementación y mantenimiento actualizado a nivel nacional del sistema integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito, se encuentra sometida a las normas propias del derecho público, como quiera que en la citada Sentencia C-671 de 1999, se advirtió expresamente que en tales casos, se repite, “el ejercicio de las prerrogativas y potestades públicas, los regímenes de los actos unilaterales, de la contratación, los controles y la responsabilidad serán los propios de las entidades estatales según lo dispuesto en las leyes especiales sobre dichas materias”.

Que el marco constitucional del derecho de petición se encuentra contenido en los artículos 23 y 74 de la Carta Política, Ley 1775 de 2015, Decreto 1166 de 19 de julio de 2016, emitido por la Presidencia de la República a través de los cuales se consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta y

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION 2.0</b>	

oportuna respuesta; así como a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que teniendo en cuenta que la Federación Colombiana de Municipios, cumple función pública y por ende administra recurso público, debe fijar los procedimientos internos para el trámite, atención y seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos que le sean presentadas, en el marco de la función pública que cumple por expreso mandato legal.

Que el derecho de petición al ostentar la calidad de derecho fundamental se constituye en el mecanismo expedito para que cualquier persona, pueda requerir a la administración pública, garantizando la obtención de la información solicitada y la atención de sus quejas o reclamos.



Que el Decreto 103 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el título III, capítulo único, *“recepción y respuestas a solicitudes de información pública y otras directrices”*

Que la Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.

Que el Decreto 1166 de 19 de julio de 2016, de la Presidencia de la República, *“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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.

Por otro lado, el estatuto anticorrupción, Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, en el Artículo 76, establece: *“de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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”*.

Que el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 de la Presidencia de la República, 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 y del Derecho,

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS          DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION          2.0</b>	

relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Que la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional SIMIT, cumple con la función de recibo de las peticiones quejas y reclamos de los usuarios a través del grupo de trabajo del Centro de Atención al Ciudadano.

Que teniendo en cuenta que todas las actuaciones que inicien las personas ante las autoridades públicas, implican el ejercicio del derecho de petición que se consagra desde la misma Carta Política, aún sin que deba señalarse, se hace necesario brindar a los usuarios y a los funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional SIMIT, un mecanismo interno que fije reglas claras frente al trámite de las peticiones, quejas y reclamos que le corresponda resolver, para garantizar y salvaguardar el derecho fundamental de petición, a fin de evitar consecuencias negativas para la función pública.

## 2. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO

Unificar criterios y tiempos de respuesta frente a las peticiones, quejas y reclamos que deban ser absueltos por los funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, acorde con la normatividad vigente.

## 3. ALCANCE DEL INSTRUCTIVO

El instructivo contiene los lineamientos legales y procedimentales que deben acatarse por todos los funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit, en cumplimiento de la función pública otorgada por el artículo 10 de la ley 769 de 2002, para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos que son interpuestos por cualquier persona.

## 4. NORMATIVIDAD ESPECÍFICA

### Constitución Política de Colombia

Artículos 23, 74 y 209.

**Decreto 2150 de 1995** “*Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”; Artículo 26 y demás concordantes.

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION  2.0</b>	

**Decreto 103 de 2015** del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el título III, capítulo único, “*recepción y respuestas a solicitudes de información pública y otras directrices*”.



**Ley 734 de 2002 “Código Único Disciplinario (Derogó el Decreto 01 de 1984)”**: Artículo 48 y demás concordantes

**Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan”**: Artículos 3, 6, 8, 10, 15 y demás concordantes.

- ✚ **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”**: Artículo 76 y demás concordantes.
- ✚ **Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”**: Artículos 5, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22.
- ✚ **Ley 1712 de 2014 “Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y de Acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”**
- ✚ **Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”**.

#### **4. PRINCIPIOS ORIENTADORES**

La Constitución Política de Colombia en su art 209 consagra 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. A su vez el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo tercero, en congruencia con ley 1712 del 06 de marzo de 2014 y la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1166 de 2016 LOS siguientes principios orientadores de las actuaciones administrativas:

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS          DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION          2.0</b>	

- **Debido proceso.** *“En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción”.*  
*En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem”.*
- **Igualdad.** *“En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta”.*
- **Imparcialidad.** *“En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva”.*
- **Buena fe.** *“En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes”.*
- **Moralidad.** *“En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas”.*
- **Participación.** *“En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública”.*
- **Responsabilidad.** *“En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos”.*



	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION  2.0</b>	

- **Transparencia.** *“En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es de dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal”.*
- **Publicidad.** *“En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información.*
- **Coordinación.** *“En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares”.*
- **Eficacia.** *“En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa”.*
- **Economía.** *“En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”.*
- **Celeridad.** *“En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas”.*

## 5. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**Derecho de Petición:** Es mecanismo a través del cual se garantiza el derecho constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para que



	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS          DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION          2.0</b>	

dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la materia.

**Derecho de Petición verbal:** Que en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición. Que en dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas. Que se hace necesario que el ejercicio del derecho de petición verbal promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos. Es mecanismo a través del cual se garantiza el derecho constitucional que tiene toda persona de acudir ante las autoridades, para que dentro de los términos que defina la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno y de fondo sobre la materia.

**Queja.** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

**Reclamo.** Pedir o exigir con derecho o con instancia algo. Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.

**Sugerencia.** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

**Consulta:** Solicitud verbal o escrita, para que la entidad exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

**Desistimiento.** Es la renuncia por parte del peticionario a obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renuncia expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información o aportar los documentos que la autoridad haya solicitado (tácito).



	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS          DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION          2.0</b>	

**Notificación.** Es el mecanismo a través del cual la autoridad informa al particular la decisión o la respuesta que se ha emitido sobre una solicitud.

## 6. RECEPCION, PRESENTACION Y RADICACION DE LOS DERECHOS DE PETICION Y PETICIONES VERBALES

### 7.1. Recepción de los derechos de petición.

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, ya sea por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución y de fondo sobre la misma.

Todas las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que ingresan a la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, se consideran derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede hacerse uso de el sin necesidad de representación a través de abogado.



Las peticiones podrán presentarse verbalmente, por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

### 7.2. ESCRITA

Si la petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la Ley, se le deberá indicar al peticionario los que faltan, Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes

### 7.3. VERBAL

Se guiará, en lo pertinente, por los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 2011 y 1755 de 2015 y decreto 1166 de 2016. Las autoridades deberán dejar constancia y radicar 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. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato, y deberá contener, Número de radicado o consecutivo asignado a la petición, Si el peticionario solicita constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION</b> <b>2.0</b>	

#### **7.4. Contenido de las peticiones escritas y verbales**

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

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

#### **8. CANALES DE RECEPCION DE LAS PETICIONES**

La recepción de los derechos de petición se realizará a través de los siguientes canales:

- Escrito: en la ventanilla única de la Federación Colombiana de Municipios ubicada en la carrera 7 No. 74-56. Piso 18.
- Verbal: en la carrera 7 No. 74-56. Piso 10
- A través de correo electrónico: [contactosimit@fcm.org.co](mailto:contactosimit@fcm.org.co)
- Ingresando a la página [www.simit.org.co](http://www.simit.org.co). = Atención al Ciudadano
- Redes sociales: Facebook SimitResponde y Twitter con el hashtag @SimitResponde

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION 2.0</b>	

- Vía telefónica: Cualquier persona podrá interponer su petición comunicándose con la Línea Única de Atención al Ciudadano en la ciudad de Bogotá al 5934026

## 9. TÉRMINOS Y TRÁMITE QUE DEBE DARSE A UNA PETICION

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

### 9.1. Petición de documentos y de información

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.

### 9.2. Consultas

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.

### 9.3. Peticiones incompletas desistimiento tácito.

De acuerdo con lo establecido por el art 17 de la ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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 correr el término para resolver la petición.

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION 2.0</b>	

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad 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 anteriormente el Director Ejecutivo de la Federación Colombiana de Municipios, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### **9.4. Desistimiento expreso de la petición:**

De acuerdo con lo establecido por el art. 18 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

#### **9.5. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.**

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

#### **9.6. Atención prioritaria de peticiones**

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION</b> <b>2.0</b>	

De acuerdo con lo establecido por el art. 20 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

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

#### 9.7. **Funcionario sin competencia.**

De acuerdo con lo establecido por la ley 1755 de 2015, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

#### 9.8. **Recepción derechos de petición vía telefónica, email y verbal:**

Cuando una petición sea atendida de forma telefónica, por email o verbal los Profesionales de PQRS deberán solicitar los datos requeridos para atender la misma y diligenciar la plantilla definida para tal efecto, al tiempo que efectuará su radicación en la ventanilla única.

Cuando la petición pueda ser absuelta de manera verbal, no habrá necesidad de efectuar su radicación en la ventanilla única, pero se deberá llevar el control en la planilla.

#### 9.9. **Falta disciplinaria:**

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION  2.0</b>	

Teniendo en cuenta el art 31 de la ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta primera parte del Código, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

#### 9.10. Interrupción de términos:

Todas las peticiones deben ser atendidas de acuerdo con lo establecido por la Constitución y la Ley, sin embargo, cuando no es posible resolver la petición dentro de dichos términos se deberá informar de esta circunstancia al interesado antes del vencimiento de términos 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.

### 10. SOLICITUD AUTORIDADES JUDICIALES, ÓRGANOS DE CONTROL:



**10.1. Solicitudes de autoridades judiciales y órganos de control:** Las respuestas a las solicitudes de las autoridades judiciales y órganos de control deberán tramitarse de forma prioritaria, dentro de los tiempos otorgados por los mismos, o más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de estas.

En estos casos el término se convierte de obligatorio cumplimiento para la entidad.

Es de anotar que cuando la solicitud de autoridades judiciales y órganos de control asignada a una dependencia requiere información o apoyo de otra, ésta deberá dar prioridad a la solicitud y atenderla dentro de los dos (2) días siguientes, a fin de poder dar respuesta dentro de los términos.

#### 10.2. Parámetros para responder las peticiones escritas y verbales:

Una vez se asigne el derecho de petición al área responsable de dar trámite a la petición, la misma deberá ser asignada internamente al funcionario correspondiente, el cual será responsable de analizar el tipo de solicitud (petición de información, consulta, no es competente), proyectar respuesta y enviarla para revisión de su superior dentro de los tiempos establecidos en la Ley para cada

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS          DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION          2.0</b>	

caso, pero además dentro de los tiempos razonables para su eventual revisión, informando el tipo de solicitud; una vez se encuentre revisado el documento el mismo deberá enviarse al profesional responsable quien deberá atender las correcciones e imprimir el documento para firmas de la Directora Nacional Simit.

La respuesta para revisión del coordinador no podrá salir el mismo día de su vencimiento, su entrega deberá surtirse como mínimo con cinco (5) días de antelación, para que la radicación en correspondencia se haga dentro del término legal.

Al respecto la Corte Constitucional en Sentencia T-249 del 27 de febrero de 2001 indico:

*...Cabe recordar que, en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado. En efecto, hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta, el hecho de que la respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, pues no puede tenerse como real contestación la que sólo es conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información...*



Cuando una petición deba ser remitida por competencia, y su contenido tenga relación o afecte la información particular del sistema integrado de información - SIMIT, el profesional designado como responsable deberá efectuar el respectivo seguimiento ante la autoridad a quien se remite, a efectos de que el usuario pueda tener una solución de fondo.

Prueba de la gestión de seguimiento serán los correos electrónicos, oficios y demás gestiones que se hayan adelantado por parte de la entidad.

### **10.3. Consolidación:**

Cuando una respuesta requiera información de varias dependencias, con solidarará aquella a la que a través del Sistema de Gestión Documental le sea asignada o aquella que sea competente en virtud de la reasignación. Sin embargo, las demás áreas deben atender la solicitud dentro de un término no mayor a cinco (5) días anteriores al vencimiento.



	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION 2.0</b>	

## 11. CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.



El coordinador de cada grupo de la Dirección Nacional Simit, será responsable de hacer seguimiento para que todas las respuestas emitidas por los profesionales a su cargo sean tramitadas oportunamente.

Le corresponde a la Coordinación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del grupo de trabajo del Centro de Atención al Ciudadano, a partir de la información recaudada por el resto de las coordinaciones la presentación de informes a Control Interno y a la Dirección Nacional Simit con el control de los tiempos de respuesta.

## 12. QUEJAS CONTRA LOS FUNCIONARIOS DE LA FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS – DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT.

Los derechos de petición catalogados como denuncia o queja en contra de alguno de los funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios –Dirección Nacional SIMIT, sus concesionarios o la interventoría, deberán ser remitidos a la oficina de Control Interno Disciplinario de la Federación Colombiana de Municipios.

<b>ELABORADO POR:</b>	<hr/> <b>NINI JOHANNA FRANCO MONTOYA</b> <b>COORDINADORA DE CONTRATACIÓN Y</b> <b>SOPORTE JURÍDICO A LA OPERACIÓN</b>
<b>ACTUALIZADO</b>	<hr/> <b>MARTHA HELENA SÁNCHEZ ORTÍZ</b> <b>JEFE DE ASUNTOS JURÍDICOS PÚBLICOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>
	<hr/> <b>NINI JOHANNA FRANCO MONTOYA</b> <b>COORDINADORA DE CONTRATACIÓN Y</b> <b>SOPORTE JURÍDICO A LA OPERACIÓN</b>

	<b>FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>		 Federación Colombiana de Municipios  <b>Fecha: 12/08/2016</b>
	<b>INSTRUCTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>VERSION</b> <b>2.0</b>	

<b>APROBADO POR:</b>	<hr/> <b>LEISY OLIVA SINISTERRA ROVIRA</b> <b>JEFE DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>
	<hr/> <b>ANGELA MARÍA GARCÍA TOVAR</b> <b>ASISTENTE ATENCIÓN AL USUARIO</b> <b>DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT</b>
	<hr/> <b>SANDRA MILENA TAPIAS MENA</b> <b>DIRECTORA NACIONAL SIMIT</b>