

RESOLUCION Nro. 176
04 de septiembre de 2017.

POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL DERECHO DE PETICION

EL DIRECTOR DEL INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, en uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por el Decreto 275 del 26 de septiembre de 2001 y resolución No. 001 de 2011, y,

CONSIDERACION

1°. Que el INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS – IDM, es una entidad descentralizada de orden municipal con la naturaleza jurídica de establecimiento público, creado mediante el decreto número 275, de fecha 26 de septiembre de 2001, proferido por el alcalde Municipal de Dosquebradas. En dicho acto administrativo, se ordenó la disolución del Fondo de Vivienda de Interés Social del Municipio de Dosquebradas y el Fondo Rotatorio de Valorización de este municipio y la fusión de dichas entidades, para dar origen al Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas - IDM.

2°. Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que por competencia deban resolver

3°. Que, para dar cumplimiento al mandato legal de la reglamentación del derecho fundamental de petición antes referido, se procedió a elaborar el manual del derecho de petición al interior del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas (IDM)



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



4°. Que se hace necesario adoptar el manual del derecho de petición de manera que se cuente con una guía para el procedimiento y respuesta a las peticiones que se presenten y que deba resolver el Instituto.

Que, en virtud a lo antes expuesto,

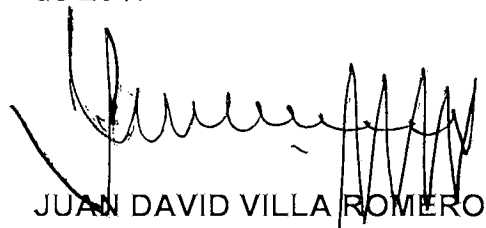
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el manual del derecho de petición como guía para el procedimiento que debe surtir en la decisión que deba adoptarse en relación con los derechos de petición que se formulen y que por competencia le corresponda al IDM resolverlos.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y la misma se publicará en la página web de la entidad.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Dosquebradas (Risaralda), a los cuatro (04) días del mes de septiembre de 2017



JUAN DAVID VILLA ROMERO

Director.

PROYECTO SEBASTIAN BUITRAGO

REVISOR JDUPARFAY BUITRAGO T

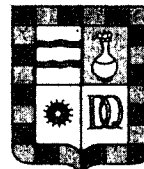
APROBO JUAN DAVID VILLA R



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
Institucional@idm.gov.co

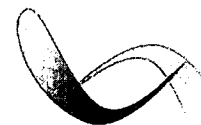


Municipio de
Dosquebradas



TABLA DE CONTENIDO

	PÁG
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICION	6
5. DEFINICIONES	7
6. CANALES HABILITADOS PARA PRESENTAR PETICIONES	10
6.1 CANAL PRESENCIAL	10
6.1.1 PRESENTACION DE PETICION EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL	11
6.2 CANAL DE CORRESPONDENCIA OFICIAL	12
6.3 CANAL TELEFONICO	12
6.4 CANAL VIRTUAL	12
7. CLASE DE PETICIONES	13
7.1 QUEJAS	13
7.2 RECLAMOS	14
7.3 DENUNCIA	14
7.4 SOLICITUDES DE INFORMACION	14
7.5 SOLICITUDES DE CONSULTA	15
7.6 DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA	15
7.7 SOLICITUD DE COPIAS	16
7.8 SUGERENCIAS	17
7.9 PETICIONES ANALOGAS	17
8. REQUISITOS PARA PRESENTAR LAS PETICIONES	17



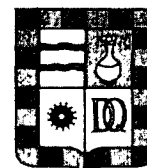
9. PETICIONES INCOMPLETAS	19
10. PETICIONES ANONIMAS	20
11. DESISTIMIENTO	20
11.1 DESISTIMIENTO TACITO	20
11.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION	21
12. RESPUESTA A LAS PETICIONES	21
12.1 CANALES DE RESPUESTA	21
12.2 TERINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES	22
12.3 FALTA DE COMPETENCIA	23
12.4 CERTIFICACIONES	23
12.5 PARAMETROS PARA RESPONDER LAS PETICIONES	24
12.6 REMISION DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO	24
12.7 RESPUESTAS A ORGANOS DE CONTROL	25
12.8 PRORROGA DE TERMINOS	25
12.9 ATENCION PRIORITARIA DE LAS PETICIONES	26
13. DE LA PUBLICITACION DEL DERECHO DE PETICION	26
13.1 NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERES GENERAL	26
13.2 NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERES PARTICULAR	26
14. INOBSERVANCIA DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER	27
15. TRAMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICION	28



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas





1. OBJETIVO

Adoptar un reglamento interno para el trámite (interno) de los derechos de petición que formulen los ciudadanos ante el Instituto y los dirigidos al mismo por otras entidades, regulando su presentación, radicación y constancia dentro del marco de su competencia jurídica, bajo los criterios de calidad, oportunidad, eficiencia y eficacia. De acuerdo al artículo 22 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la ley 1755 de 2015.

2. ALCANCE

Para adoptar el reglamento interno del Derecho de Petición se deben de entregar los lineamientos a seguir por los servidores públicos del Instituto encargados de tramitar y dar respuesta a los Derechos de Petición que se formulen, institucionalizando los canales de recepción disponibles para recibir y tramitar las diferentes modalidades de Derecho de Petición establecidos bajo la normatividad colombiana.

3. MARCO NORMATIVO

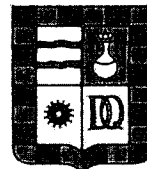
- Constitución Política de Colombia
- Decreto 2150 de 1995 "por medio del cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Ley 190 de 1995 "por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública"
- Ley 527 de 1999 "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación otras disposiciones".



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
Institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



- Ley 594 de 2000 "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".
- Ley 734 de 2002 "por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 962 de 2005 "por el cual se dictan las disposiciones sobre racionalización de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas que o prestan servicios públicos".
- ley 1437 de 2011 "por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- 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".
- Sentencia c-818-2011 Derecho de Petición Referencia: Expedientes D-8410 y AC D-8427, MP: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, demanda de inconstitucionalidad contra los artículos 10 (parcial) 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 309 (parcial) de la ley 1437 de 2011 "por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 019 de 2012 "por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- 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".



- Decreto 1494 de 2015 "Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014"
- Sentencia C951-14. Referencia: Expediente PE-041 Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara, "por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Magistrado (a) Ponente: Martha Victoria Sachica Méndez. Bogotá D.C., Cuatro (4) de diciembre de dos mil catorce (2014)
- 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.
- 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Consejo de Estado Sala de Consulta y Servicio Civil. Consejero Ponente: Álvaro Namen Vargas, Bogotá D.C. veintiocho (28) de enero de dos mil quince (2015) Radicación interna: 2243 Derecho de Petición. Normatividad aplicable en la actualidad. Efectos de las sentencias de inexequibilidad proferidas por la corte constitucional.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICION

Los Derechos de Petición presentados ante el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, deberán atenderse con arreglo a los principios: (del) debido proceso, imparcialidad, buena fe, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad,



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



ALCALDE DE
DOSQUEBRADAS
Compromiso de Todos

igualdad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, finalidad y coordinación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en los artículos 14 y 31 de la ley 1755 de 2015.

5. DEFINICIONES

Actuación administrativa: conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades estatales, se ocupan mediante el ejercicio de su potestad de mando, de cumplir con los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios a su cargo y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

Consultas: 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.

Denuncia: Documento que da noticia a las autoridades de la comisión de un delito o de una falta, tiene como efecto movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y, en segundo lugar, su presunto autor.

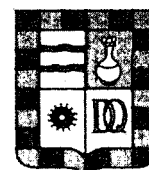
Desistimiento: Es la renuncia a obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renunciar expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información que la autoridad haya solicitado (tácito).



SC-CER 365129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Inobservancia: Incumplimiento, omisión a observaciones.

Instituto de Desarrollo Municipal (IDM) de Dosquebradas: Para efectos del presente Manual, se entenderá por Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas todos los empleados que trabajan en las instalaciones vinculados por carrera administrativa o por las diferentes modalidades de contrato, incluido el Despacho del Director y las dependencias. De ahora en adelante Instituto, Entidad o IDM

Notificación: Acto solemne mediante el cual el estado enter a al particular de una determinación unilateral, respaldada por la supremacía que le confiere la autoridad soberana que le distingue y le separa de los administrados.

Petición: Solicitud dirigida a una entidad estatal o a las autoridades, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad o asuntos que le competen.

Queja: Manifestación escrita o verbal ante las autoridades sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación disciplinaria.

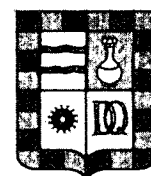
Reclamo: Manifestación que pone en conocimiento de las autoridades una irregularidad o incumplimiento en la presentación de un servicio, perjuicio por su deficiente atención o suspensión injustificada, por parte de una autoridad administrativa.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Secreto o reserva: Situación, hecho, conocimiento o noticia que deba mantenerse oculta e inviolable.

Seguimiento a la petición: Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por el Instituto a las peticiones formuladas por los ciudadanos procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y, que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, por otro lado tratándose de quejas, sugerencias o reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la entidad, que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud, acerca del funcionamiento del Instituto y el desempeño de sus empleados.

Silencio Administrativo: Mecanismo legal para evitar que la falta de respuesta del Instituto que impida al peticionario defender sus derechos e intereses. Puede ser positivo o negativo.

Solicitudes de información: Las peticiones de información son solicitudes a la institución de información o de documentos no reservados, ya sea por interés personal, por ejercer control o vigilancia o por el solo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información no solo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende a cualquier objeto mueble de índole representativa o

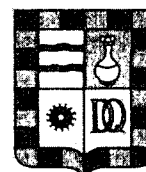
declarativa, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc. Mientras la Constitución Política o la ley no le otorgue el carácter de reservado.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Solicitud de copia: Es la facultad que tienen las personas de pedir copias para consultar o examinar los expedientes y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, siempre y cuando no se encuentren sometidas a reserva legal.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un servicio o un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Sucinta: Información resumida, concisa, precisa.

6. CANALES HABILITADOS PARA PRESENTAR LAS PETICIONES

De conformidad y dando cumplimiento a lo establecido por el Decreto 1166 de 2016 proferido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, y la ley 1755 de 2015, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones dentro de la Entidad deberá indicar al petitionario la posibilidad de presentar las mismas y no podrá negar su recepción, radicación y trámite.

La petición formulada de manera verbal o escrita ingresará a la Entidad a través de los siguientes canales habilitados para su presentación

6.1 CANAL PRESENCIAL.

La persona interesada en presentar verbalmente una solicitud ante el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas puede dirigirse a la ventanilla única ubicada



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



en la calle 50 No. 14-56 Instituto de Desarrollo Municipal
(IDM) primer piso, Los Naranjos – Dosquebradas.

Para garantizar una buena atención al público, el Instituto tiene implementado un sistema de turnos acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías coordinado por la oficina de prestación del servicio sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la ley 1437 de 2011, de igual forma para promover la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad dado por razones de discapacidad, especial protección, género y edad, se le concede a los anteriormente referidos un tratamiento prioritario y diferencial.

El horario de atención al público es de lunes a jueves de 7:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5.30pm, y los días viernes de 7:00am a 12:00m y de 2:00pm a 4:30pm.

6.1.1. PRESENTACION DE PETICION EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL.

En caso de ser presentada la petición por un ciudadano hablante de una lengua nativa o un dialecto oficial, el Instituto no cuenta con personal capacitado para su recepción, por tanto, habilitara el mecanismo respectivo para garantizar la grabación por medio de cualquier medio tecnológico, dejando respectiva constancia para proceder a su posterior traducción, garantizando su presentación, constancia, radicación, trámite y respuesta de dicha petición, el funcionario receptor deberá de dejar constancia de la misma, y como prueba de la atención se le suministrará al

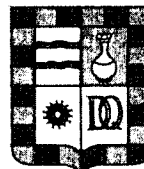
ciudadano una copia correspondiente a la radicación del Derecho de petición Formulado.



SC-CER 366129

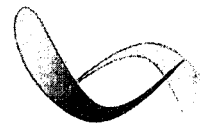


Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas





En el evento de que el peticionario desee presentarlo por escrito se utilizara el canal de correspondencia oficial

6.2 CANAL DE CORRESPONDENCIA OFICIAL.

Mediante comunicación entregada en la oficina ventanilla única ubicada en la calle 50 No. 14-56 Instituto de Desarrollo Municipal (IDM) primer piso, Los Naranjos – Dosquebradas, se le devolverá una copia de la misma con el respectivo radicado.

6.3 CANAL TELEFONICO

Los ciudadanos pueden presentar su petición comunicándose directamente con el funcionario encargado de recibir telefónicamente y radicar los Derechos de Petición, Tel: 3228821 donde se atenderá y se registrara la petición en el sistema, se procederá a imprimir el reporte correspondiente y se informara al peticionario el número de radicado para facilitar su seguimiento. Este reporte será radicado a través de la red interna de la entidad y seguirá el tramite pertinente, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

6.4 CANAL VIRTUAL

El Instituto tiene habilitados los medios tecnológicos o electrónicos correspondientes para la recepción de peticiones de forma virtual. El ciudadano

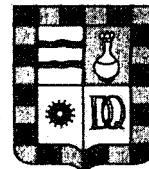
puede ingresar a la página Web oficial del IDM Dosquebradas, el link, PQR Buzón de sugerencias, Opción: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



También puede enviar un correo electrónico a la cuenta institucional institucional@idm.gov.co previo diligenciamiento de los datos requeridos.

También tiene la posibilidad de presentar su petición a través del Chat, espacio donde las personas pueden interactuar con el Instituto de manera permanente.

7. CLASE DE PETICIONES

Las peticiones se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimiento que el solicitante exprese ante la autoridad. Se han categorizado a fin de simplificar tanto la solicitud como el trámite y la respuesta de las mismas.

7.1 QUEJA

Las quejas son manifestaciones escritas o verbales que se hacen ante las autoridades sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que se genera para el funcionario es la investigación disciplinaria.

Se deberá informar al denunciante dentro de los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento acerca del trámite dado por la oficina correspondiente.

7.2 RECLAMOS



SC-CER 368129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Los reclamos consisten en poner en conocimiento de las autoridades una irregularidad o la suspensión injustificada en la prestación de un servicio o su deficiente atención por parte del IDM.

7.3 DENUNCIA

Documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta, tiene como esencial efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito y, en segundo lugar, su presunto autor.

7.4 SOLICITUDES DE INFORMACION

Las peticiones de información, son solicitudes formuladas ante el Instituto, de documentos no reservados ya sea por interés personal, ejercer control o vigilancia o por el solo hecho de estar actualizado.

En caso de ser realizada la petición de manera oral, una vez surtido el trámite de tanto radicación y constancia, la respuesta deberá de darse por escrito de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del decreto 1494 de 2015, y el Decreto 1166 de 2016.

El Derecho de petición de información no solo recae sobre impresos o escritos, sino también se extiende sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como: planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o

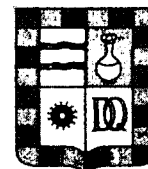
fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la Constitución Política y la ley no le otorgue el carácter reservado.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



7.5 SOLICITUDES DE CONSULTA

Una consulta sucede cuando ante el Instituto se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que se exprese su opinión o criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de competencia.

7.6 DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA

Las investigaciones de carácter administrativo o disciplinario estarán sometidas a reserva, los fallos serán públicos (Art. 33 Ley 90 de 1995)

El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la ley 1581 de 2012. Tales como: legalidad en materia de tratamiento de datos, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad.

La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, en el artículo 28 dispone: "la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de expedición, cumplidos estos, el documento (...) podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que

este en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo (...)"

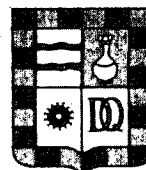
7.7 SOLICITUDES DE COPIAS



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Es la facultad que tienen las personas de examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo aquellos que sean sujetos a reserva y solicitar y obtener copia de la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Cuando se soliciten fotocopias a la Entidad, el interesado deberá de solicitar un formato en Dirección y diligenciarlo para la solicitud, el mismo deberá de sufragar previamente los costos de acuerdo con los precios establecidos por el convenio que se tiene con la fotocopiadora conocida como "la papelería Nicolás" ubicada en la dirección calle 50 No. 14 A 19 barrios Los Naranjos – Dosquebradas. Allí se le indicará el costo de las copias dependiendo del número de las mismas, para que este proceda a consignar en el banco BBVA en la cuenta No. 0452-014699 de ahorros, una vez cancelado el servicio por el solicitante, este debe de presentar el recibo de consignación a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de sacar las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias de la dependencia.

Las fotocopias solicitadas por parte de autoridades judiciales, administrativas o de control, se sujetarán a las siguientes reglas:

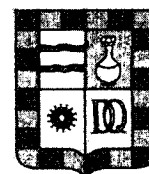
- Fotocopias que deben ser expedidas de manera gratuita: las que sin medir solicitud de la parte en ejercicio de la potestad oficiosa requieran los jueces o magistrados; las requeridas por la Fiscalía General de la Nación en desarrollo de una investigación, las que requieran organismos de control, como la Contraloría General de la Republica, la Contraloría Municipal, Personería Municipal, las que soliciten las demás autoridades administrativas en ejercicio de las funciones que le son propias.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



- Fotocopias que deben ser canceladas: las pruebas solicitadas por las partes dentro de los procesos. En estos casos, la dependencia respectiva oficiara a la autoridad peticionaria indicándole el número de copias y el costo de las mismas, para que esta, a su vez, solicite al demandante o petionario prueba del pago.
- Una vez cancelado el servicio por el solicitante, este debe de presentar el recibo de consignación a la dependencia responsable del documento, quien se encargará de sacar las fotocopias y entregarlas al solicitante, sin registrarlas en planilla de control de fotocopias del área.

7.8 SUGERENCIA

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

8 REQUISITOS PARA PRESENTAR PETICIONES

De conformidad con el artículo 16 de la ley 1755 toda petición deberá contener por lo menos:

- Designación de la autoridad a quien se dirige
- Nombres y Apellidos completos del solicitante, y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



- La relación de los requisitos establecidos por la ley. Y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Es importante agregar que toda persona tiene Derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el artículo 15 de la ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

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

De otra parte, teniendo en cuenta que el núcleo esencial del derecho de petición es dar respuesta oportuna y de fondo, independientemente de la forma en que se presente la petición sea mediante documento escrito o de manera verbal, la Corte Constitucional mediante sentencia T-021 del diez (10) de febrero de mil novecientos noventa y ocho (1998), Magistrado Ponente: Dr. José Gregorio Hernández Galindo, ha expresado su posición sobre la presentación del derecho de petición de la siguiente manera: "para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas

del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables, es suficiente que del escrito correspondiente del acta de la exposición verbal en su casa puede extraerse que el deseo de la persona es el de formular una petición, en interés general o particular, para que el asunto se le deba dar el tramite propicio a la satisfacción del indicado derecho fundamental, y para que inicien a correr los términos legales para la pronta resolución. Desde luego, también en el entendido de que se generara responsabilidad disciplinaria para los servidores que, so pretexto de no haber encontrado en la solicitud una expresa formula sacramental, se abstienen de decidir o lo hacen extemporáneamente”.

9 PETICIONES INCOMPLETAS

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario encargado de proferir respuesta al derecho de petición, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de tramite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a

la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que le complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivara el término para resolver el derecho de petición.

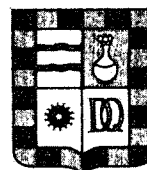
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el pazo concedido solicite una prorroga hasta por un término igual.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara 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.

10 PETICIONES ANONIMAS

Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia, pero no registran sus datos personales, cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborara la respectiva respuesta a tal circunstancia.

11 DESISTIMIENTO

11.1 DESISTIMIENTO TACITO

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 prorroga hasta por un término igual. Cuando el funcionario observe que se cumplen los presupuestos del desistimiento tácito decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

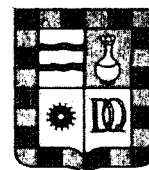
11.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



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 el funcionario podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada

12 RESPUESTA A LAS PETICIONES

12.1 CANALES DE RESPUESTA

- Escrito: Respuesta escrita
- Presencial: Respuesta escrita y/o verbal
- Telefónico: Respuesta escrita y/o verbal
- Virtual: Respuesta escrita y/o Virtual

Todo servidor público está en la obligación de colaborar con las autoridades en la entrega de la información que se requiera, a fin de permitir el normal desarrollo de sus actividades o de lo contrario su conducta se tipifica como falta disciplinaria.

Está prohibido a todos los funcionarios omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna la respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las demás autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda.

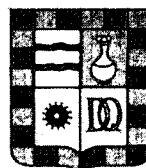
12.2 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas





Para determinar el límite temporal de una respuesta oportuna, se debe acudir a lo dispuesto en la normatividad vigente, norma que otorga a la administración un término general de quince (15) días hábiles para resolver las peticiones de interés general y particular. Pese a lo anterior, debe tenerse presente que en materia de términos existen las siguientes reglas especiales:

- Petición de información: Diez (10) días hábiles. Si bien dicho plazo no se ha dado respuesta al interesado sobre la petición de la información y se trata de la expedición de copias, se entenderá que su solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del término inicial.
- Petición de consulta: Treinta (30) días hábiles.

La consulta y copia de información o documentos que reposen en el Instituto, podrá hacerse de lunes a jueves en las horas de atención al público (de 7:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5.30pm) y los días viernes en el horario de atención al público (de 7:00am a 12:00m y de 2:00pm a 4:30pm) petición que será atendida directamente por la dependencia en la cual reposen los documentos que el peticionario desea consultar.

12.3 FALTA DE COMPETENCIA

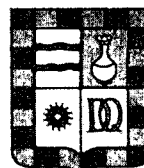
En el evento que se carezca de competencia para resolver la petición se observara lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Si el peticionario actúa verbalmente, el funcionario receptor de la petición le informara de inmediato que el Instituto no es la autoridad competente. Si el interesado actúa por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes se debe de remitir al competente y se enviará oficio



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



remisorio al peticionario, en caso de no existir competente también se le deberá de informar. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

En el evento que la respuesta sea verbal (incluye la respuesta telefónica), el servidor público que respondió la petición dejara constancia escrita en un libro dispuesto por la dependencia, el cual consignara: objeto de la consulta, fecha, hora, respuesta brindada. Igual procedimiento se efectuará cuando se trate de lo establecido en el inciso primero de este numeral.

12.4 CERTIFICACIONES

las certificaciones que sean del resorte del Instituto, estarán a cargo del funcionario de la dependencia, en el cual repose el documento al que se refiere la solicitud.

12.5 PARAMETROS PARA RESPONDER LAS PETICIONES

La respuesta a los derechos de petición se debe regir por tres aspectos básicos, a saber:

- Claridad: Hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- Concisión: Brevedad en el modo de expresar los conceptos.
- Precisión: Debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de los contenidos; su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos administrativos. Además, si se relacionan fundamentos jurídicos, estos deben ser pertinentes y suficientes para que de manera clara y certera quedaran proyectadas las respuestas a las peticiones.

De igual forma, la respuesta a los derechos de petición debe cumplir con estos requisitos:

- Oportunidad.
- Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- La respuesta debe poner en conocimiento al peticionario.

12.6 REMISION DE RESPUESTAS PARA EL PETICIONARIO

Al respecto, la Corte Constitucional en sentencia T-249 del veintisiete (27) de febrero de dos mil uno (2001), Magistrado Ponente: Dr., José Gregorio Hernández Galindo señaló: "en relación con el derecho de petición, no basta que se expida la

respuesta, sino que, además, es necesario que esto se notifique de manera oportuna al interesado. En tal sentido, es deber del servidor público encargado de tramitar la respuesta, hacer el respectivo seguimiento a efectos de que la misma

sea no solo suscrita a tiempo, sino que además sea tramitada y entregada de manera oportuna al peticionario."

12.7 RESPUESTAS A ORGANOS DE CONTROL

Las respuestas a las solicitudes de los órganos de control, político, disciplinario, fiscal, ciudadano y jurisdiccional deberán tramitarse de forma prioritaria y dentro del término otorgado por el mismo, o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, al recibo de las mismas en el instituto, en caso de no indicarse un término

menor en las mismas. Este término es de obligatorio cumplimiento para la entidad, so pena de las sanciones contempladas en los respectivos regímenes.

12.8 PRORROGA DE TERMINOS

Todas las peticiones deben ser atendidas dentro los términos establecidos para ello y por esto las personas encargadas de darles tramite deben estar en capacidad de determinar, desde el momento de la recepción, si es o no posible la atención al requerimiento en los tiempos establecidos. Así, de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente, cuando fuere posible resolver o contestar la petición en el plazo inicialmente establecido, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando se genere este tipo de respuestas, las mismas deberán ser priorizadas, justificando plenamente las causas por las cuales no es posible atender el requerimiento de manera inmediata e informando al peticionario el momento en que será atendida íntegramente la solicitud. En otras palabras, cuando no fuere posible

dar respuesta concreta dentro de los términos legales establecidos, deberá informarse al peticionario antes del término estipulado, las causas por las cuales la solicitud no puede ser atendida, las cuales pueden ser, practica de pruebas, estudios, cálculos, investigaciones, entre otros, adicionalmente, deberá informar la fecha exacta en la cual se dará una respuesta definitiva y satisfactoria.

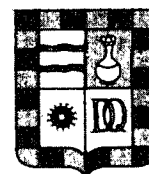
12.9 ATENCION PRIORITARIA DE LAS PETICIONES



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



El Instituto atenderá de manera prioritaria 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 del perjuicio invocado, de conformidad con lo establecido en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015.

De igual manera atenderá de manera prioritaria las peticiones cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, en este caso el Instituto adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, si la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente.

13 DE LA PUBLICACION DEL DERECHO DE PETICION

13.1 NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERES GENERAL.

Salvo que exista norma especial que regule la materia, las decisiones que resuelvan derechos de petición se comunicaran y notificaran de conformidad con lo establecido en los artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones que resuelva una petición en interés general se comunicaran por cualquier medio hábil que garantice amplia divulgación para la comunidad y, de igual manera, deberá realizar la inserción y publicación en la página electrónica de la Entidad.

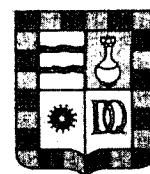
13.2 NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS EN INTERES PARTICULAR.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, para lo cual se enviara citación dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto administrativo, de conformidad con el artículo 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De no ser posible la notificación personal al cabo de cinco (5) días del envío de la citación (constancia de envío a través del archivo interno del Instituto), se notificará por aviso conforme a lo prescrito por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las respuestas a peticiones de información se enviarán a la dirección de correspondencia indicada por el peticionario, o se entregara personalmente cuando este así lo solicite. Cuando la decisión que resuelva una petición de información sea negativa será notificada al peticionario y al Ministerio Público.

Las notificaciones de los actos administrativos podrán efectuarse mediante correo electrónico previa autorización expresa del peticionario.

14. INOBSERVANCIA DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER

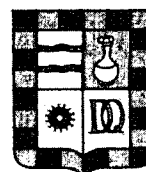
De conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002 y la ley 1474 de 2011, constituye falta disciplinaria gravísima la falta de atención a las peticiones que formulen los ciudadanos y la inobservancia de los términos a resolver o contestar a las peticiones por parte de los funcionarios y en el caso de los contratistas, podrá el Instituto iniciar procesos de multa y/o de declaratoria de incumplimiento del contrato si dentro del mismo le corresponde tal competencia,



SC-CER 366129

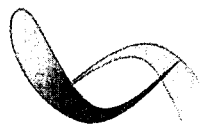


Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@ldm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas





15. TRAMITE INTERNO DEL DERECHO PETICION

Se contará como el **día 0** el día hábil en que el funcionario encargado de la ventanilla única ubicada en la calle 50 No. 14-56 Instituto de Desarrollo Municipal (IDM) primer piso, Los Naranjos – Dosquebradas. reciba la petición, este mismo la radicará y dará notificación al peticionario de tal radicación de manera inmediata.

A partir del día siguiente de la recepción se contará como el **día 1**, a partir de ahí empezaran a correr los términos respectivos dependiente de la naturaleza de cada petición de acuerdo a la siguiente tabla acorde a lo dispuesto por la ley 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

TIPO DE PETICION	TERMINO
Petición (regla general).	15 días hábiles.
Petición de documentos.	10 días hábiles.
Petición de información verbal, escrita o privilegiada.	10 días hábiles.
Petición de población vulnerable.	10 días hábiles.
Petición entre autoridades administrativas	10 días hábiles.
Petición información, más solicitud de copias.	10 días hábiles, más 3 días hábiles para la entrega de las copias.
Petición de consulta o concepto.	30 días hábiles.

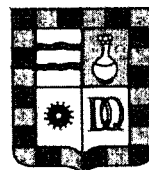
Entre el **día 0** y **día 1** el funcionario encargado de la recepción de las peticiones deberá de remitir la petición a la dirección, allí se precisará cuál o cuáles serán las dependencias correspondientes a dar la respectiva contestación a la petición al interior del Instituto.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
Institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



Hasta el **día 3**, la dependencia correspondiente para dar respuesta tendrá plazo de entregarle a uno de sus funcionarios la petición.

Hasta el **día 5**, de conformidad a lo establecido en la ley 1755 de 2015 el funcionario podrá expresar que no es el competente para dar respuesta y deberá direccionar la petición al funcionario o dependencia que si sea competente.

El funcionario encargado de la contestación deberá revisar la documentación que contiene la misma para determinar si es suficiente para la contestación o si es necesario requerir al peticionario para que allegue mayor información y/o documentación.

Dado que existen diferentes términos entre las peticiones, **faltando cinco (5) días** para el vencimiento de términos, se alerta al funcionario sobre la contestación, y en este término deberá de dar contestación a la petición y remitirlo a Dirección.

Faltando tres (3) días para el vencimiento de la petición, esta deberá de haber sido allegada a la dirección para que el Director de la entidad la revise con el fin de verificar si está completa y proceda a firmarla o si es necesario devolverla al funcionario para que la complemente con el fin de dar una adecuada respuesta.

Una vez sancionada la petición por el Director, esta se enviará por el canal correspondiente al peticionario, y se allegará la notificación personal del peticionario.

JUAN DAVID VILLA ROMERO

Director Instituto de Desarrollo Municipal

PROYECTO | SEBASTIAN BUITRAGO R. 

REVISÓ | DUPARFAY BUITRAGO T. 

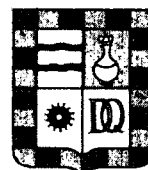
APROBO | JUAN DAVID VILLA R.



SC-CER 366129



Calle 50 N° 14-56 Barrio Los Naranjos
Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
Institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas

