



ALCALDÍA DE PEREIRA

CIRCULAR No. 395

30 de septiembre de 2015

DE: Subproceso de Servicio al Cliente**PARA:** Alcaldía De Pereira**ASUNTO:** 3er seguimiento de Atención y trámite de Derechos de Petición y PQRS

Cordial saludo,

El Derecho de Petición consagrado en los artículos 23, 74 y 85 de la Constitución Política de Colombia, se desarrolla con fundamento en la Ley 1755 de 2015, misma que sustituye los Artículos 14 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, donde se consagra:

*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y si pena de sanción disciplinaria, 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:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información 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.*
- 2. 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.*

Parágrafo: *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto .*

Es importante precisar que todo manifiesto (comunicación interna o externa y PQRS), se considera DERECHO DE PETICION, sin que sea necesario invocarlo.

En virtud de lo anterior, la esencia del Derecho de Petición comprende algunos elementos: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

A fin de garantizar el derecho fundamental de las personas, y evitar consecuencias jurídicas adversas, se recuerda al personal de la Administración Municipal, el deber de registrar en el SAIA, las actuaciones realizadas respecto a las comunicaciones asignadas a cada uno, para de ésta manera, realizar un control y seguimiento eficaz, con plena observancia de las políticas de operación del Subproceso de Servicio al Cliente, implícitas en el



ALCALDÍA DE PEREIRA

Procedimiento de PQRS normalizado en el Sistema de Gestión de Calidad, al cual se accede por la en la siguiente ruta: win-appsSisgestion1 SGI Documentos Oficiales3. PROCEDIMIENTOS8 PROCED PQR R4

Si el funcionario a quien se dirige la petición, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de cinco (05) días, a partir de la recepción si obró por escrito; deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, informando sobre lo actuado al peticionario.

Conforme al Decreto Municipal 1227 de 2010, compete solo a los Secretarios de Despacho contestar los derechos de petición, dentro del término de ley, que tengan que ver con el área que corresponda a la misión de la Secretaría o a sus competencias. De modo que ningún servidor público de nivel jerárquico inferior o contratista, puede abrogarse la facultad de dar respuesta a los manifiestos de la ciudadanía, pues ello se constituye como una extralimitación funcional.

La respuesta se garantiza, al ser puesta en conocimiento al peticionario de manera oportuna, y en virtud a ello, cada funcionario y contratista debe velar por entregar de manera oportuna al personal competente de la Secretaría de Planeación, la respuesta para ser arrimada al agente externo o usuario. Es de resaltar que SOLO con autorización del peticionario, se puede enviar la respuesta por medio electrónico, previa diligencia de numeración o radicado de salida en el SAIA.

En similar sentido las invitaciones, publicidad u otros documentos que lleguen al correo institucional y que no tengan fuerza vinculante, ameritan acusar el recibido ante el remitente.

Las dependencias que tramiten asuntos que por norma legal o reglamentaria superen los términos de respuesta dictados para las modalidades del Derecho de Petición, deberán acusar el recibo del manifiesto y determinar la fecha de respuesta definitiva al ciudadano.

La no atención de las solicitudes en términos legales, viola directamente lo preceptuado por la Ley 734 de 2002, y en el caso del personal vinculado por contrato de prestación de servicios contraría lo dispuesto por el artículo 52 de la Ley 80 de 1993.

Es deber de todos, tramitar todos los registros de las peticiones en ambiente SAIA, en caso de no ser posible, se debe registrar en el campo de observaciones el porqué de la no ejecución del trámite a fin de que se garantice trazabilidad en los registros documentales.

Por lo anterior, y en consideración al procedimiento de PQRS, el 30 de Septiembre de 2015, se activa el seguimiento de las PQRS a cargo de la administración con corte al 3er trimestre de 2015, solicitando a los Secretarios de Despacho y Asesores, ponerse al día respecto de los manifiestos de la ciudadanía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del presente comunicado.

Vencido dicho término, se remitirá a la Asesoría de Control Interno y Control Disciplinario Interno, los reportes que den cuenta del incumplimiento por parte de los diferentes despachos para que obren las medidas correctivas y disciplinarias del caso.

Atentamente,



ALCALDÍA DE PEREIRA

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado

Proyectó y elaborado por: Samuel Velez Rivera

