



ALCALDÍA DE PEREIRA

CIRCULAR No. 410

08 de octubre de 2015

DE: Secretaría de Planeación**PARA:** Secretaría De Planeación**ASUNTO:** Atención y trámite de Derechos de Petición
(comunicaciones externas e internas 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 (3) 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 .

A fin de garantizar el derecho fundamental de las personas, y evitar consecuencias jurídicas adversas, se recuerda al personal de la Secretaría, 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 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

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



ALCALDÍA DE PEREIRA

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.

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.

Es menester recordar que 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.

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.

Cuando se trate de manifiestos, donde el término legal está dispuesto de manera especial, deberá darse respuesta a la petición inicial, informando el procedimiento específico para el mismo y el trámite que debe surtir y el tiempo estimado para dar una respuesta definitiva que puede ser superior al determinado para la consulta y su prórroga, como es el caso de:

- **Planes Parciales:** Decreto 2181 de 2006 *Por el cual se reglamentan parcialmente las disposiciones relativas a planes parciales contenidas en la Ley 388 de 1997 y se dictan otras disposiciones en materia urbanística .*
- **Licencias urbanísticas;** Decreto 1469 de 2010 *Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones .*
- **Áreas de Cesión Obligatorias:** Decreto 061 de 2009 *Por el cual se adopta el procedimiento para la entrega material y la compensación de áreas de cesión obligatoria .*
- **Plan de Ordenamiento Territorial:** Acuerdo 18 de 2000 *Plan de Ordenamiento Territorial Pereira 2000 PORTE .*
- **Revisión al Plan de Ordenamiento Territorial:** Acuerdo 23 de 2006 *Por el cual se adopta la revisión del plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Pereira .*
- **Aprovechamiento del espacio público:** Acuerdo 078 de 2008 *Por el cual se crea el fondo de aprovechamientos económicos del espacio público y se adopta el reglamento de usos y aprovechamientos económicos de los elementos constitutivos del espacio público del municipio de Pereira .*

Recuerden que 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.

Se repite, el deber de 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 último, se fija como fecha límite para actualizar en la herramienta SAIA lo descrito anteriormente, el día diez



ALCALDÍA DE PEREIRA
(10) de octubre de 2015.

Atentamente,

CARLOS ARTURO CARO ISAZA
Secretario de Planeación

Proyectó y elaborado por: Ana Lucia Cordoba Velasquez

