




# CONCEJO DE SOACHA

ACUERDOS Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO

## MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

<b>ELABORO:</b>	<b>JUAN PABLO MERIZALDE P.</b> <b>CONTRATISTA</b>
<b>REVISÓ:</b>	<b>CARLOS A. VÁSQUEZ CORTES</b> <b>SECRETARIO GENERAL</b>
<b>APROBÓ:</b>	<b>JORGE GIOVANNI RAMIREZ MOYA</b> <b>PRESIDENTE</b>


<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha y acto administrativo de aprobación</b>	<b>Cambio</b>	<b>Solicitante</b>
1.0	Resolución No. 450 de diciembre 27 de 2013	Documento nuevo	Carlos A. Vásquez Cortes

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

## MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS DEL CONCEJO MUNICIPAL DE SOACHA

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	4
3. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN .....	4
4. REQUISITOS DEL DERECHO DE PETICIÓN .....	6
5. CLASES DE DERECHO DE PETICIÓN.....	7
5.1. PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL .....	7
5.2. PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR .....	7
5.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN .....	7
5.4. PETICIONES DE DOCUMENTOS (COPIAS).....	8
5.5. CONSULTA.....	8
5.6. PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL .....	8
5.7. QUEJAS Y RECLAMOS.....	8
5.8. PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL.....	9
5.9. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.....	9
6. TÉRMINOS PARA RESOLVER DERECHOS DE PETICIÓN .....	9
7. ASPECTOS GENERALES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN .....	10
7.1. Peticiones incompletas y Desistimiento Tácito. ....	10
7.2. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas .....	11
7.3. Funcionario sin competencia.....	11
7.4. Decisión de Peticiones análogas:.....	11
7.5. Anónimo .....	11
7.6. Solicitudes recibidas a través del portal Web.....	12
8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES .....	12
9. INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER Y CONTESTAR LAS PETICIONES (Art. 31 Ley 1437 de 2011).....	13
10. INEXEQUIBILIDAD DE ARTÍCULOS 13 A 33 DE LA LEY 1437 DE 2011.....	13
11. FUNCIONARIOS RESPONSABLES DEL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN	14

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
 CONCEJO DE SOACHA ACERDORADO Y CONTROL QUE GENERAN DESARROLLO	MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 12-27-2013

## 1. INTRODUCCIÓN


La Constitución Política ha estatuido la participación ciudadana como un elemento fundamental e imprescindible para el cumplimiento de los fines del Estado, y como herramienta esencial para el control de la gestión pública.

De allí que señale en su artículo 270 que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Entre las múltiples formas de participación ciudadana, se encuentra una de suma importancia y de frecuente uso por parte de los ciudadanos, como es el Derecho de Petición, al cual se ha dado el rango de Derecho Fundamental:

**ARTICULO 23.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*

La importancia del derecho de petición como herramienta constitucional que permite materializar el derecho a la participación ciudadana, y en consecuencia, la consecución de los fines del Estado, justifica y hace necesario adoptar e implementar el Manual para el trámite interno de derechos de petición, quejas y reclamos, en armonía con los principios de transparencia, eficacia y eficiencia que deben regir las actuaciones del Concejo Municipal.

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 12-27-2013

## 2. MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN


El derecho de petición encuentra su fundamento constitucional en el Artículo 23 Superior, al disponer que *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)*”.

De otro lado, a nivel legal éste derecho fundamental es regulado por la Ley 1437 de 2011, la cual señala los términos, condiciones y requisitos para la presentación, trámite y demás aspectos concernientes a los derechos de petición, como se verá a continuación en la descripción detallada de las características de éste derecho fundamental.

La H. Corte Constitucional se ha manifestado en múltiples ocasiones en relación con éste derecho fundamental, y con cada pronunciamiento, ha ratificado su importancia, por lo cual, resulta pertinente presentar algunos extractos jurisprudenciales:

1. **Sentencia T-12 del mayo 25 de 1992.** *“Se trata de uno de los derechos fundamentales(Derecho de Petición) cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan, así como para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas”.*
2. **Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1994.** *“Por lo menos tres exigencias integran esta obligación. En primer lugar, la manifestación de la administración debe ser adecuada a la solicitud planteada. O basta por ejemplo, dar una información cuando lo que se necesita es una decisión. Correspondencia e integridad son fundamentales en la comunicación oficial. En segundo lugar, la respuesta debe ser efectiva para la solución del caso que se plantea. El funcionario no solo está llamado a responder, también debe esclarecer, dentro de lo posible, el camino jurídico que conduzca a la solución de su problema. Finalmente, la comunicación debe ser oportuna. El factor tiempo es un elemento esencial para la efectividad de los derechos fundamentales; de nada sirve una respuesta adecuada y certera cuando ella es tardía”.*

## 3. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
 <b>CONCEJO DE SOACHA</b> <small>ACUERDOS Y CONTROLES QUE GENERAN DESARROLLO</small>	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

Las características del derecho de petición se pueden identificar a partir de la descripción dada por la Constitución Política y por los múltiples pronunciamientos de la Corte Constitucional, en los cuales resalta la importancia de éste derecho fundamental:


1. Cualquier persona puede elevar peticiones respetuosas a las autoridades y/o organizaciones e instituciones privadas sin distinción alguna.
2. Es un derecho fundamental.
3. De acuerdo con la H. Corte Constitucional, su cumplimiento y efectividad es esencial para el logro de los fines de la administración pública y por consiguiente del Estado.
4. Puede ser presentado de forma verbal o escrita, por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, personal, documental).
5. El Concejo Municipal debe dar una respuesta que cumpla con los criterios de oportunidad, integridad, pertinencia y satisfacción, de acuerdo con el interés o la solicitud del peticionario, sin que ello implique que la respuesta deba ser positiva.
6. El silencio administrativo no satisface el Derecho de Petición<sup>1</sup>, ni se pueden dar respuestas evasivas o meramente formales<sup>2</sup>.
7. Si la petición no se puede resolver en el término previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se deberá informar de inmediato al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley dicha, explicando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.
8. El cumplimiento a los deberes de atención, trámite oportuno y bajo los criterios anteriormente dados genera responsabilidades administrativas y disciplinarias.
9. No se puede exigir al peticionario que invoque el artículo 23 de la Constitución Política o que incluya en su escrito la expresión: Derecho de Petición, para que se deba tramitar como tal.
10. El efectivo derecho de petición comprende: 1. Pronta resolución de la petición, 2. Respuesta de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado y 3. Notificación de la respuesta al interesado.

Visto lo anterior, el Concejo deberá tener en cuenta siempre estas características y sin excepción todas las respuestas deberán contar con los siguientes elementos:

- Número del oficio - consecutivo.
- Dependencia de origen.
- Fecha de elaboración.

<sup>1</sup>Sentencia T-567 del 23 de octubre de 1992, M.P. Dr. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO

<sup>2</sup>Sentencia T-206 de 1997, M.P. Dr. JOSÉ GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

- Destinatario nombre completo - con dirección física y electrónica y números telefónicos si es del caso.
- Referencia – Derecho de petición con radicado XXXXXXXXXXXX del XXXXXX.
- Contenido técnico, financiero o jurídico a comunicar – explicando con claridad y detalle, lo que se requiere, y en caso de ser respuesta a un derecho de petición en materia contractual, se deberán transcribir las peticiones y acto seguido la respuesta de fondo a lo planteado.
- Anexos.
- Firma del remitente.
- Nombre de quien elaboró.
- Nombre de quien Revisó.
- Copia a quien por mandato legal o discrecional deba remitirse.

#### 4. REQUISITOS DEL DERECHO DE PETICIÓN

Como se mencionó anteriormente, la Ley 1437 de 2011 se encargó de determinar los lineamientos, términos y demás, del derecho de petición, y señaló taxativamente los requisitos que deben contener las peticiones, de la siguiente manera:

**“ARTÍCULO 16.** 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.

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
 <b>CONCEJO DE SOACHA</b> <small>ACREDITADO Y CONTROLADO GENERAL DE ASESORIA</small>	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

**PARÁGRAFO.** *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“.*

## 5. CLASES DE DERECHO DE PETICIÓN.

De conformidad con el artículo 13, numeral 2 de la Ley 1437 de 2011, *Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, 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, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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 y reclamos e interponer recursos.*

Teniendo en cuenta el señalamiento dado por el cuerpo normativo, para efectos del presente manual, las peticiones se clasifican en:

### 5.1. PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL


Es la petición presentada por una persona, sea natural o jurídica, o que eleva una comunidad, en virtud de necesidades comunes a la población, como la protección del bien común, es decir, en procura del interés general.

### 5.2. PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR

Es la petición presentada por una persona, sea natural o jurídica, en virtud de un interés propio o particular; es decir, con fundamento en un derecho subjetivo consagrado en una norma de derecho administrativo.

### 5.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Es la petición presentada por una persona, sea natural o jurídica, relacionada con diferente clase de información, que puede incluir el actuar de la administración.

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

#### 5.4. PETICIONES DE DOCUMENTOS (COPIAS)

Son las peticiones presentadas por personas naturales o jurídicas, mediante las cuales solicitan tener acceso a los documentos que reposan en el Concejo Municipal.

Para resolver ésta clase de peticiones, el Concejo deberá verificar que los documentos solicitados no tengan carácter reservado, de acuerdo con el título II, Capítulo II de la Ley 1437 de 2011, caso en el cual, actuará de conformidad con lo allí previsto.

#### 5.5. CONSULTA

Es la petición presentada por una persona, sea natural o jurídica, relacionada con las materias a cargo del Concejo Municipal, a fin de que éste emita concepto u opinión.

Mediante las respuestas dadas en virtud de ésta clase de derecho de petición no se adoptan decisiones, ni se producen efectos jurídicos, debido a lo cual no proceden los recursos de la vía gubernativa o las acciones contenciosas.

De otro lado, de acuerdo con el artículo 28 de la ley 1437 de 2011, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### 5.6. PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL

Es la petición presentada por una persona natural o jurídica, en virtud de un mandato legal que la conmina a presentar el derecho de petición para iniciar una actuación administrativa.


El Presidente del Concejo podrá negarse a recibir el escrito con que se pretende dar cumplimiento al deber legal del ciudadano, sin perjuicio de que se advierta al peticionario las fallas en que incurre la petición, para que sean debidamente subsanadas.

#### 5.7. QUEJAS Y RECLAMOS

La expresión „Queja y Reclamo” no se encuentra determinada como una clase de derecho petición propiamente, sin embargo, el mismo implica una actuación iniciada por un particular frente a la administración, y de acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, mediante el derecho de petición se pueden formular *quejas y reclamos*, por lo que, para efectos del presente manual será tomado como una forma de derecho de petición en interés particular.

Las quejas y reclamos se pueden definir como las manifestaciones hechas por los ciudadanos frente a la Administración, a fin de poner de presente una inconformidad o inconformidades frente a las



	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

funciones propias del Concejo Municipal, por la actuación de un funcionario del misma, mala prestación de servicio, etc., y que se tomen las acciones correctivas del caso.

### 5.8. PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL

Son las peticiones presentadas por los entes de control, que tienen como misión la supervisión y control de la actuación del Concejo Municipal, como fueran la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación.

### 5.9. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES

Son las peticiones de información presentadas por otras entidades de carácter público, en virtud del principio de coordinación, *según el cual todas deben actuar al unísono para la realización de los fines del estado, en especial prestar los servicios a su cargo y reconocer los derechos de las personas.*<sup>3</sup>

## 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER DERECHOS DE PETICIÓN


De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, por regla general el término para responder las peticiones presentadas es de 15 días hábiles siguientes a su recepción, lo cual aplica para la siguiente clase de derechos de petición:

1. Petición en interés general.
2. Petición en interés particular.
3. Solicitud de información.
4. Petición en cumplimiento de un deber legal.
5. Quejas y reclamos.

Como excepciones a esta regla general, encontramos las siguientes:

1. Petición de documentos: De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, el término será de máximo 10 días hábiles 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.*

<sup>3</sup> Comentarios al Nuevo Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, Segunda Edición, 2012, pág. 60. Enrique José Arboleda Perdomo.

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 12-27-2013

2. Consulta: De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, el término será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.
3. Peticiones presentadas por entes de control: Estas peticiones podrán contener un término menor o mayor al contemplado como regla general (15 días hábiles), en cuyo caso, dicho término se hará de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, si la petición no contempla un término específico, se deberá responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.
4. Peticiones entre autoridades: De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, éstas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de 10 días hábiles. Cuando no se trate de peticiones de información, se regularán por lo dispuesto en el artículo 14 del mismo cuerpo normativo.

## IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS LEGALES

De conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, cuando el Concejo Municipal no pueda cumplir con los términos anteriormente relacionados, *deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*


## 7. ASPECTOS GENERALES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

### 7.1. Peticiones incompletas y Desistimiento Tácito.

De acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, se pueden presentar las siguientes situaciones:

**Petición incompleta:** En este caso, si la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, el funcionario deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibo de la solicitud, para que éste la complete en un término máximo de un mes. El término para contestar la petición iniciará a partir del día siguiente al que el peticionario haya completado la información requerida.

**Cuando el peticionario deba realizar otra actuación:** Cuando el funcionario advierta que el peticionario debe adelantar otra actuación a su cargo para poder dar una respuesta 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.

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

**Desistimiento tácito:** Si el peticionario no satisface los requerimientos del funcionario, se entenderá que ha desistido de la petición, salvo que previo al vencimiento del plazo solicite una prórroga hasta por un término igual al inicialmente dado.

Vencidos los términos anteriores, el Concejo Municipal 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.

## 7.2. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

De conformidad con el artículo 19, de la Ley 1437 de 2011, *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.*

## 7.3. Funcionario sin competencia

De conformidad con el artículo 21, de la Ley 1437 de 2011, *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 diez (10) 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.*

## 7.4. Decisión de Peticiones análogas:

De conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, *Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá e su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.*

## 7.5. Anónimo

El Concejo Municipal no dará trámite a las peticiones que sean presentadas como anónimos, salvo que se trate de quejas y reclamos.

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

### 7.6. Solicitudes recibidas a través del portal Web.

Si la solicitud es recibida a través de la página Web del Concejo Municipal, se dará a conocer la respuesta por el mismo medio.

## 8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

El artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 dispone que *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.*

De conformidad con lo anterior, se encuentran dos situaciones diferentes, la primera, el trámite prioritario de una petición cuando se solicite el reconocimiento o protección de un derecho fundamental, y la segunda, la adopción de medidas urgentes de protección de los derechos a la vida o a la integridad personal.<sup>4</sup>

De acuerdo con el Dr. Enrique José Arboleda, la primer situación implica que se presente un perjuicio irremediable y que el peticionario acredite tanto la titularidad del derecho como el riesgo en que se encuentra, de otro lado, la segunda situación implica la toma de una especie de medidas cautelares de urgencia, que permitan conjurar el peligro a la salud o la seguridad personal que se presenta, mientras se toma una decisión de fondo al asunto puesto en su conocimiento.

Atendiendo al carácter prioritario de éstas peticiones, el legislador no estableció un término determinado para dar solución a las mismas, sin embargo se debe entender que se debe dar respuesta y resolver el asunto puesto en conocimiento del Concejo Municipal en el menor tiempo posible.

<sup>4</sup>Comentarios al Nuevo Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, Segunda Edición, 2012, pág. 49. Enrique José Arboleda Perdomo.

	MUNICIPAL DE SOACHA	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)	Versión: 001
	MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 12-27-2013

## 9. INOBSERVANCIA DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER Y CONTESTAR LAS PETICIONES (Art. 31 Ley 1437 de 2011)

De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, 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 constituyen falta gravísima para el servidor público y dan lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria, la cual contempla a los siguientes sujetos disciplinables.

### SUJETOS DISCIPLINABLES - Ley 734 de 2002, artículo 53:

*El presente régimen se aplica a los particulares que cumplan labores de interventoría o supervisión en los contratos estatales; también a quienes ejerzan funciones públicas, de manera permanente o transitoria, en lo que tienen que ver con estas, y a quienes administren recursos públicos u oficiales.*

*Se entiende que ejerce función pública aquel particular que, por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato, realice funciones administrativas o actividades propias de los órganos del Estado, que permiten el cumplimiento de los cometidos estatales, así como el que ejerce la facultad sancionadora del Estado; lo que se acreditará, entre otras manifestaciones, cada vez que ordene o señale conductas, expida actos unilaterales o ejerza poderes coercitivos.*


*Administran recursos públicos aquellos particulares que recaudan, custodian, liquidan o disponen el uso de rentas parafiscales, de rentas que hacen parte del presupuesto de las entidades públicas o que estas últimas han destinado para su utilización con fines específicos.*

*No serán disciplinables aquellos particulares que presten servicios públicos, salvo que en ejercicio de dichas actividades desempeñen funciones públicas, evento en el cual resultarán destinatarios de las normas disciplinarias.*

*Cuando se trate de personas jurídicas la responsabilidad disciplinaria será exigible del representante legal o de los miembros de la Junta Directiva.*

## 10. INEXEQUIBILIDAD DE ARTÍCULOS 13 A 33 DE LA LEY 1437 DE 2011

Mediante Sentencia C-818 de 2011, la Corte Constitucional declaró en su artículo segundo la inexequibilidad de los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, en razón a que el legislador al emitir

	<b>MUNICIPAL DE SOACHA</b>	Código: CS-3308-PD-002- MA-011
	<b>ADO DE GESTION (MECI-CALIDAD)</b>	Versión: 001
	<b>MANUAL PARA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Fecha: 12-27-2013

Leyes reglamentarias de los Derechos Fundamentales debe hacerlo a través de una Ley Estatutaria, requisito que no se cumple toda vez que la Ley 1437 de 2011 es de carácter ordinario; sin embargo, los efectos de la inexecutable se difirieron hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria correspondiente.

## 11. FUNCIONARIOS RESPONSABLES DEL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN

Sin perjuicio de lo dispuesto por el Manual de Contratación e Interventoría del Concejo Municipal a efectos de dar trámite a las solicitudes presentadas en materia de contratación, en los demás trámites serán responsables de dar contestación oportuna y de fondo a los derechos de petición, quejas y reclamos, los siguientes funcionarios:

### 1. Secretaría General.

Tendrá como funciones:

- Recibir los derechos de petición que sean radicados, por escrito o por medio electrónico.
- Notificar a los peticionarios sobre la respuesta al derecho de petición o demás situaciones que se puedan presentar durante la elaboración de la respuesta.

### 2. Presidente del Concejo Municipal.

Tendrá como funciones:

- Obtener toda la información necesaria para dar respuesta a los derechos de petición que sean radicados en la entidad.
- Proyectar la respuesta a los derechos de petición que le sean radicados.
- Verificar que no venzan los términos para resolver los derechos de petición.
- Suscribir todas las respuestas a los derechos de petición que sean radicados.

### 3. Concejales.

Tendrán como funciones:

- Prestar todo el apoyo técnico que sea requerido por el Presidente del Concejo, para que éste pueda dar contestación a los derechos de petición que sean radicados.

### 4. Asesor Jurídico.

Tendrá como funciones:

- Dar los vistos buenos a las respuestas de los derechos de petición.
- Solicitar las correcciones o ajustes que considere pertinentes para la que se emita una respuesta de fondo y oportuna.