



MANUAL DE PROTOCOLO

**PARA LA ATENCIÓN Y
SERVICIO AL CIUDADANO**



**DEPARTAMENTO DE ARAUCA
2017**



TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVO	3
3	AMBITO DE APLICACIÓN	3
4	MARCO NORMATIVO	4
4.1.	Marco constitucional	
4.2.	Marco legal y reglamentario	
5	TERMINOS Y DEFINICIONES	6
6	ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA.	9
6.1.	¿En qué consiste la atención y el servicio al ciudadano?	
6.2.	¿Cuáles son los atributos o características de la buena atención y servicio al ciudadano?	
6.3.	Derechos de los usuarios respecto de la atención y servicio al ciudadano.	
6.4.	Deberes de los usuarios respecto de la atención y servicio al ciudadano.	
6.5.	Deberes de los funcionarios.	

7 CANALES DE ATENCION DE LA GOBERNACION DE ARAUCA 14

- 7.1.** Canal de atención presencial
- 7.2.** Canal de atención virtual
- 7.3.** Canal de atención telefónico
- 7.4.** Canal de atención por correspondencia

8 GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICION COMO REFERENCIA PARA LA ATENCION Y EL SERVICIO AL CIUDADANO. 18

- 8.1.** ¿En qué consiste el derecho de petición en el ordenamiento jurídico colombiano?
- 8.2.** ¿Cuál es la clasificación de los derechos de petición en el ordenamiento jurídico colombiano?
- 8.3.** ¿Cual es el termino para resolver las distintas modalidades de derecho de peticion?
- 8.4.** ¿Cual debe ser el contenido mínimo de un derecho de petición?
- 8.5.** ¿Cuál es el procedimiento en caso de una petición este incompleta, y no sea posible emitir una decisión de fondo?
- 8.6.** ¿Cual es el tratamiento para los documentos sujetos a reserva legal?



TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN

En el presente manual se expondrá de manera clara, concreta y precisa conceptos genéricos y procedimentales sobre la atención al ciudadano. De esta manera, se ofrecerá una amplia visión sobre los principios, propósitos y finalidades que acarrea la buena prestación del servicio efectuada por los funcionarios públicos pertenecientes a la Administración Departamental, con altos estándares de calidad, irradiado bajo los principios de buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

2 OBJETIVO

Brindar al lector un guía práctica y estructurada, de los lineamientos y procedimientos que se deben tener en cuenta en la relación que sostienen los funcionarios que hacen parte de la administración Departamental y sus usuarios. Lo anterior, con el fin de tener claridad conceptual y procedimental sobre la atención al ciudadano, para que de este modo, sean satisfechos los intereses y derechos de los administrados conforme a la normatividad vigente.

3 AMBITO DE APLICACIÓN

El manual de atención al ciudadano se encuentra dirigido a todos los funcionarios públicos que integran la administración del Departamento de Arauca, independientemente de su tipo vinculación, que interactúen a diario con la ciudadanía atendiendo solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas o reclamos. Siendo esta actividad aplicada con altos estándares de calidad, y respondiendo a las necesidades diarias que demande la entidad.

MARCO NORMATIVO

4.1. Marco Constitucional

- **Artículo 2.** Fines esenciales del Estado.
- **Artículo 13.** Igualdad ante la ley.
- **Artículo 20.** Derecho a recibir información.
- **Artículo 23.** Derecho de petición ante autoridades.
- **Artículo 121.** Ejercicio de funciones constitucionales y legales.
- **Artículo 122.** Desempeño de funciones legales y reglamentarias.
- **Artículo 123.** Servidores públicos.
- **Artículo 209.** Principios de la Función Pública.
- **Artículo 269.** Métodos y procedimientos de control interno.

4.2. Marco Legal Y Reglamentario

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*”.

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”.*

Ley 489 de 1998, *“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” (principios de la función administrativa).*

Ley 732 de 2002, *“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.*

Ley 1437 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Ley 962 de 2005: *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.*

Decreto 019 de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

Decreto 2641 de 2012, *“Por medio del cual se reglamenta el Estatuto Anticorrupción”.*

Decreto 1499 de 2017, *“Sistema de Gestión” aplicable a las entidades del orden nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.*

Norma ISO 9001:2015, *“base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC.”*



TERMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es la posibilidad que tiene toda persona de conocer y acceder a la información en posición de los sujetos obligados a suministrarla; como lo son los funcionarios de la administración Departamental. Consecuentemente, podrá ser restringida excepcionalmente. Las excepciones serán delimitadas por la Constitución y la ley. Así mismo, el acceso a la información pública genera una obligación correlativa para el funcionario de divulgar la información pública que posea a su disposición, respondiendo al principio de buena fe, implementando procesos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de los documentos.
- ✓ **CALIDAD:** Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisitos la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad ISO 9000-9001).
- ✓ **CANALES DE ATENCION:** Se entiende como los medios utilizados por el ciudadano para transmitir una solicitud, queja, reclamo o consulta relacionados con las funciones de la entidad o los servicios que prestase.
- ✓ **CONSULTA:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se respuesta a

la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

- ✓ **CONSULTA A BASES DE DATOS:** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan, siempre que se respete la reserva legal.
- ✓ **PETICIONARIO:** Cualquier persona natural o jurídica que interponga una solicitud de información, queja, reclamo o requerimiento ante el Departamento de Arauca.
- ✓ **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **RECLAMO:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

- ✓ **RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.
- ✓ **REQUERIMIENTO:** Acto de comunicación por medio del cual se solicita, se pide, se avisa o de manifiesta la necesidad de algún trámite o servicio
- ✓ **RESERVA LEGAL DE DOCUMENTOS:** Son aquellos documentos restringidos para su divulgación. Esta restricción debe ser expresa por la constitución y la ley.
- ✓ **SANCION:** Consecuencia de una acción por extralimitación u omisión de un deber legal.
- ✓ **SATISFACCION AL USUARIO:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **SERVICIO AL USUARIO:** Interacción entre la entidad y el usuario a lo largo del procedimiento

solicitado, el cual puede ser sujeto a la respectiva calificación de satisfacción hecha por el usuario.

✓ **SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. De esta manera, cualquier ciudadano tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas pertenecientes a la Gobernación de Arauca, y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley.

✓ **SOLITICITUD DE INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

✓ **SOLICITUD DE INTERÉS GENERAL:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, de esta manera, la petición debe estar intrínsecamente moti-

vada por el interés de 2 o más peticionarios, sin que este requisito restrinja el derecho.

✓ **SOLICITUD DE INTERÉS PARTICULAR:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

✓ **SUGERENCIA:** Es la opinión o insinuación que eleva una persona para adecuar o mejorar un proceso o la prestación del servicio.

✓ **USUARIO:** Personas involucradas en el uso de los diversos servicios prestados por el Departamento de Arauca, en todas y cada una de sus dependencias.



ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTAL DE ARAUCA.

6.1. ¿En qué consiste la atención y el servicio al ciudadano?

La atención y servicio al ciudadano al interior de la administración Departamental, consiste en el acercamiento por parte de la ciudadanía, mediante cualquiera de los diversos canales de atención que se encuentren a disposición, para con los funcionarios que integren la entidad, a fin de presentar una inquietud, queja, reclamo, solicitud o consulta, y consecuentemente, le sea resuelta conforme a los postulados que rijan la materia en particular.

De esta manera, el Departamento de Arauca se compromete con la ciudadanía garantizando un servicio incluyente, igualitario y eficaz, respondiendo a las necesidades del público, basado en preceptos constitucionales y legales en busca de altos estándares de calidad y buen servicio al usuario.



6.2. ¿Cuáles son los atributos características de la buena atención y servicio al ciudadano?

La atención y servicio al ciudadano se enmarcan en principios rectores y parámetros que irradian el actuar de la administración departamental para con sus administrados. De esta manera, se busca cumplir las expectativas de los ciudadanos, garantizando el servicio bajo los siguientes presupuestos desde el inicio hasta el final de su actuar:

✓ **AMABILIDAD:** Exige un comportamiento de agrado frente a la labor a desarrollar, educación y afecto con los usuarios.

✓ **EFICACIA:** Atender el requerimiento produciendo el efecto deseado en el usuario, siempre y cuando este amparado en un derecho y/o se encuentre bajo una garantía constitucional o legal que soporte la necesidad a solucionar.

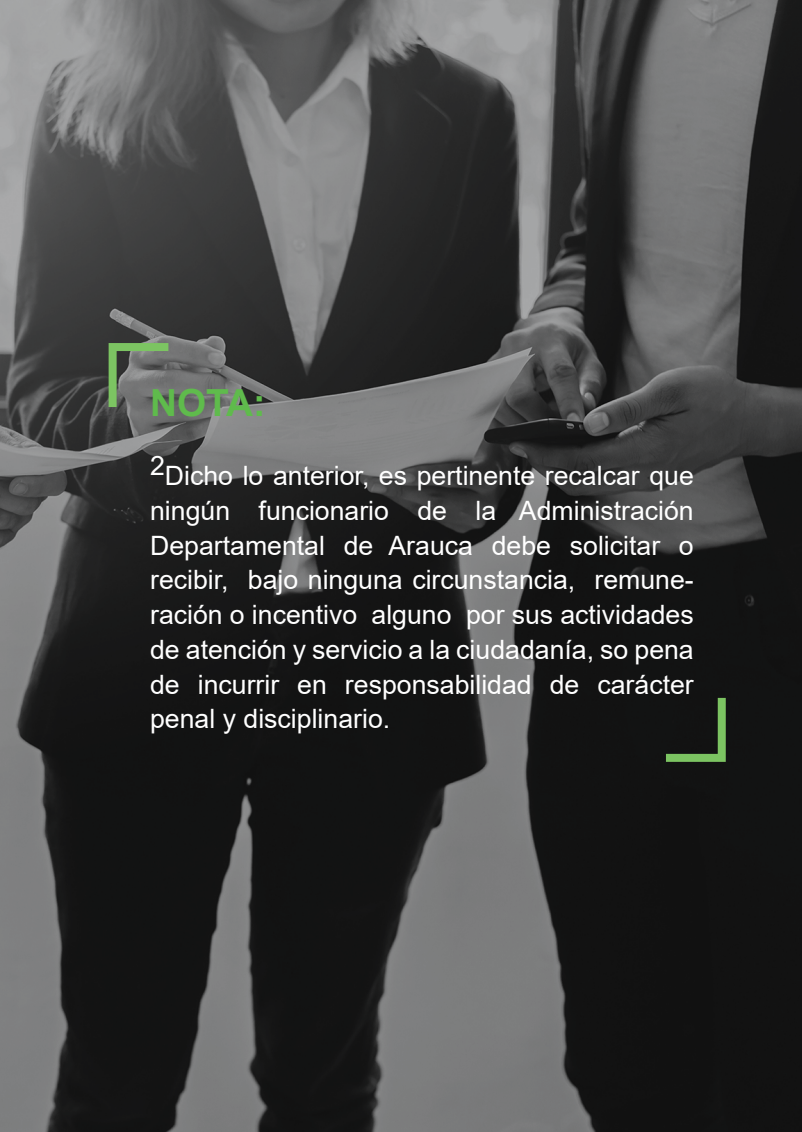
✓ **EFICIENCIA:** Capacidad de lograr los objetivos propuestos o delimitados a la mayor brevedad posible, economizando recursos y haciendo efectivo el cumplimiento de las funciones designadas.

✓ **CALIDAD:** Se ve materializada en la plena satisfacción de las necesidades de los usuarios, aplicando procedimientos internos; minimizando trámites y agilizando la actividad de la administración departamental.

✓ **INCLUSIÓN:** Los servicios brindados por los funcionarios del Departamento de Arauca estarán destinados a todos los ciudadanos colombianos y extranjeros, son distinción de raza, origen, sexo, religión o cualquier otro criterio distintivo.

✓ **RESPETO:** Ofreciendo un trato digno y gratificante para el beneficiario del servicio, obteniendo una atención igualitaria, con un dialogo acorde y comprensivo entre las partes, manteniendo como parámetro el ¹derecho a turno.

¹Del derecho a turno, Artículo 19 de la ley 1150
“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”



NOTA:

²Dicho lo anterior, es pertinente recalcar que ningún funcionario de la Administración Departamental de Arauca debe solicitar o recibir, bajo ninguna circunstancia, remuneración o incentivo alguno por sus actividades de atención y servicio a la ciudadanía, so pena de incurrir en responsabilidad de carácter penal y disciplinario.

6.3. Derechos de los usuarios Respecto de la atención y servicio al ciudadano.

La Administración departamental de Arauca en busca de salvaguardar las garantías de los usuarios o clientes, y el ejecutar una labor de alta calidad, debe asegurar la prestación del servicio al ciudadano cumplimiento las siguientes prerrogativas:

- Recibir un trato fundado en el respeto a la dignidad humana, las buenas y ameno por parte de los funcionarios públicos de la Gobernación de Arauca.
- Presentar solicitudes, quejas, peticiones, reclamos de cualquier índole respecto de las cuales el Departamento de Arauca sea competente para dirimir.
- Tener acceso a la información, y al estado de sus solicitudes o trámites, antes de haberse concluido el procedimiento que lo resuelva.

²Código penal colombiano, delitos contra la administración pública.

- Obtener copias que reposen en los archivos de la Gobernación del Departamento de Arauca, en los términos que prevé la constitución y la ley, salvo reserva legal.
- Obtener respuesta verídica, eficaz y pertinente en los términos establecidos para cada modalidad de petición.
- Aportar cualquier tipo de documentos o medio de prueba idóneo, que sustente la solicitud, y ser valorados y tenidos en cuenta a la hora de emitir una decisión de fondo.
- Atender preferentemente a los siguientes sujetos de especial protección constitucional: las personas en situación de discapacidad, población desplazada, adultos mayores, mujeres embarazadas y a todas las personas que se encuentren en situación de debilidad manifiesta respecto de la demás población.

6.4. Deberes de los usuarios respecto de la atención y servicio al ciudadano.

Así como los ciudadanos son sujetos de derechos y prerrogativas necesarias para el ejercicio de sus garantías civiles y políticas; estos tendrán deberes para conservar la relación de cordialidad entre la administración departamental y los usuarios. Estos deberes son:

- Dirigirse a los funcionarios que integran la administración departamental, de una manera respetuosa, con un lenguaje acorde y sin calificativos que agreden la dignidad y honra de las personas.
- Actuar amparado en el principio de la buena fe, procurando no incurrir en error al funcionario que atenderá su solicitud, allegando documentos falsos o mal diligenciados, que puedan entorpecer el actuar cotidiano.
- Insistir o reiterar, sin fundamento jurídico o fáctico, en solicitudes que resultan evidentemente improcedentes.

- Denunciar cualquier acto de corrupción o irregularidad que se presente en el proceso de atención y servicio al ciudadano, conforme a las conductas de carácter penal o disciplinaria en las cuales incurra el funcionario.

6.5. Deberes de los funcionarios.

Los funcionarios que atiendan público en general, estarán obligados a cumplir con los siguientes deberes:

- Utilizar un lenguaje acorde, sin calificativos o expresiones que denigren a la persona que solicita el servicio.
- Ofrecer un servicio concurrente con el trato digno, las buenas costumbres y ameno entre las partes involucradas.
- Cumplir con el horario dispuesto para la atención al público, de acuerdo a cada dependencia, teniendo en cuenta la demanda, y las normas de carácter laboral que delimitan la jornada laboral ordinaria. El horario de atención al público deberá permanecer en un lugar visible y concurrido.

- Atender los asuntos presentados por los ciudadanos en estricto orden de llegada salvo aquellos casos en que se deba prestar atención diferencial a los grupos descritos en el capítulo “Derechos de los Ciudadanos”
- Recibir peticiones verbales o escritas, dependiendo de la exigencia y formalidad de la misma, a través de los distintos canales que se tengan a disposición para el público.
- Emitir respuesta de fondo sobre los asuntos en cuestión, sin utilizar expresiones mínimas como “sí” o “no”, y a su vez, argumentar sobre los motivos que impulsaron a proferir dicha solución o dictamen.
- Utilizar un lenguaje sin tecnicismos y con palabras acordes al lenguaje normal de las personas; sin incurrir en un lenguaje soez o denigrante.



7

CANALES DE ATENCION DE LA GOBERNACION DE ARAUCA

La Gobernación del Departamento de Arauca tiene como misión institucional el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales. Dicho esto, ofrece los siguientes canales para la atención y servicio a la ciudadanía:

7.1. Canal de atención presencial

La Gobernación del Departamento de Arauca, por medio de sus diferentes dependencias, pondrá a su disposición un funcionario que recepcionará y procederá a efectuar el reparto de las múltiples solicitudes, peticiones, quejas o reclamos que tengan que ver con los asuntos que le competan a su Secretaría. Así mismo, es válido aclarar que toda solicitud, petición, queja o reclamo dirigido a un funcionario en específico o sin destinatario alguno, deberá ser radicado en la oficina de correspondencia de la Gobernación de Arauca para obtener un registro de ingreso, que garantice el derecho a turno y poder hacerle seguimiento al trámite.

De esta manera, el ciudadano podrá acercarse previamente a solicitar orientación respecto de su diligencia, originando una relación entre usuario y servidor enmarcada en los derechos y deberes de las partes.

7.1.1. Canal de atención presencial preferencial

Se procederá atender preferentemente, en los mismo términos de la atención presencial, ³a todas aquellas personas o sujetos de especial protección que necesitan ser atendidos bajo un tratamiento diferenciado y sumario, procurando no dilatar sus solicitudes, en busca de ofrecerles pronta solución a sus inquietudes.

Dichas personas a las cuales se les debe prestar una atención preferencial son:

- Personas en situación de discapacidad cognitiva, física y motora.
- Personas ciegas o en situación parcial de discapacidad visual.

- Adultos mayores.
- Mujeres embarazadas.
- Personas en situación de desplazamiento forzado.
- Grupos étnicos minoritarios (comunidades afrocolombianas, comunidades indígenas, comunidades raízales, entre otros).

7.1.1. Canal de atención presencial preferencial

Este canal integra todos los dispositivos móviles y periféricos capaces de procesar información y tener acceso a contenido digital, tales como páginas web, redes sociales, chats en línea y aplicativo mediante el cual se tenga contacto con el usuario.

³Sujetos de especial protección constitucional, Artículo 13 Constitución Política de Colombia.

4De esta manera, la Gobernación de Arauca pone a disposición de la ciudadanía el portal web <https://www.arauca.gov.co/> cumpliendo con la estrategia propuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones Gobierno en Línea, procurando el acceso permanente, eficiente y participativo con el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (Tics).

Dentro del portal web <https://www.arauca.gov.co/>, el ciudadano deberá dirigirse al Link ubicado en la parte superior derecha “ATENCIÓN AL CIUDADANO” y seguidamente al Link: “CHAT EN LINEA” el cual deberá aparecer de la siguiente manera:



En este recuadro deberá ingresar su nombre, correo electrónico, y además, formular la pregunta que desea le sea resuelta por la administración del Departamento de Arauca.

Por otro lado, el Departamento de Arauca ofrece el acceso al perfil de usuario de la red social FACEBOOK @Gobernacion.arauca, TWITTER @GoberArauca y YOUTUBE como canalgoba-
rauca en el cual podrán hacerse seguimiento a la actividad del Gobernador del Departamento de Arauca y sus diferentes Secretarías.

⁴ Estrategia de Gobierno electrónico (e-government) en Colombia, Ministerio de la Información y las Telecomunicaciones.

Es de aclarar, que este medio no es precisamente utilizado para brindar un servicio de atención al ciudadano de carácter inmediato, por el contrario, únicamente es un canal informativo.

7.3. Canal de atención telefónico

Es el mecanismo por medio del cual los ciudadanos pueden hacer uso de la vía telefónica, aprovechando el uso de la voz para transmitir una inquietud o solicitud de información breve, y recibir respuesta de inmediato. Así mismo, la persona encargada de atender las llamadas telefónicas, deberá brindar información acerca de productos, trámites y servicios que ofrece la Gobernación de Arauca.

Las líneas telefónicas que se tienen a disposición son las siguientes:

Teléfonos: (+57) (7) (885 2898)
(+57) (7) (885 3374)

7.4. Canal de atención por correspondencia

En caso de estar fuera de la ciudad de Arauca, los usuarios podrán enviar sus solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas o reclamos por medio de correo certificado, enunciando el funcionario a quien dirige el trámite indicando el canal por medio del cual prefiere se le entregue una respuesta. Los buzones de sugerencias hacen parte integral de este canal.

La dirección a la que deben dirigirse es: **Calle 20 - Carrera 21 Esquina edificio de la Gobernación de Arauca** en el horario de lunes a viernes de 8 a.m -12 y de 2- 5 pm.

Una vez recibida la correspondencia, el Funcionario encargado deberá dar solución al trámite respetando el orden de llegada y los términos previstos en la **ley 1755 de 2015**, los cuales serán expuestos en el presente documento.

GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICION COMO REFERENCIA PARA LA ATENCION Y EL SERVICIO AL CIUDADANO.

8.1. ¿En qué consiste el derecho de petición en el ordenamiento jurídico colombiano?

⁵El derecho de petición se encuentra regulado en el orden constitucional en el artículo 23, señalando lo siguiente: ***“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.”***

Consecuentemente con lo señalado en el enunciado normativo, la Corte Constitucional como máximo intérprete de la Constitución Política nos ofrece una definición señalándonos lo siguiente:

⁵Artículo 23 Constitución Política de Colombia, regulado por medio de la ley No. 1755 de 2015.

⁶**“DERECHO DE PETICIÓN:** es una de las instituciones jurídicas, que encuentra su razón de ser en la necesidad de establecer y regular las relaciones entre particulares y autoridades, con el fin de que estos últimos puedan conocer y estar al tanto de las actuaciones de cualquier ente estatal”.

Desde este punto de vista, su núcleo esencial está en la pronta respuesta que se les brinde a las solicitudes presentadas.

8.2. ¿cuál es la clasificación de los derechos de petición en el ordenamiento jurídico colombiano?

Los derechos de petición en el ordenamiento jurídico colombiano se clasifican de la siguiente manera:

✓ **INTERÉS GENERAL:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, de esta manera, la petición debe estar intrínsecamente motivada por el interés de 2 o más

peticionarios, sin que este requisito restrinja el derecho.

✓ **INTERÉS PARTICULAR:** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

✓ **INFORMACIÓN:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

✓ **SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional

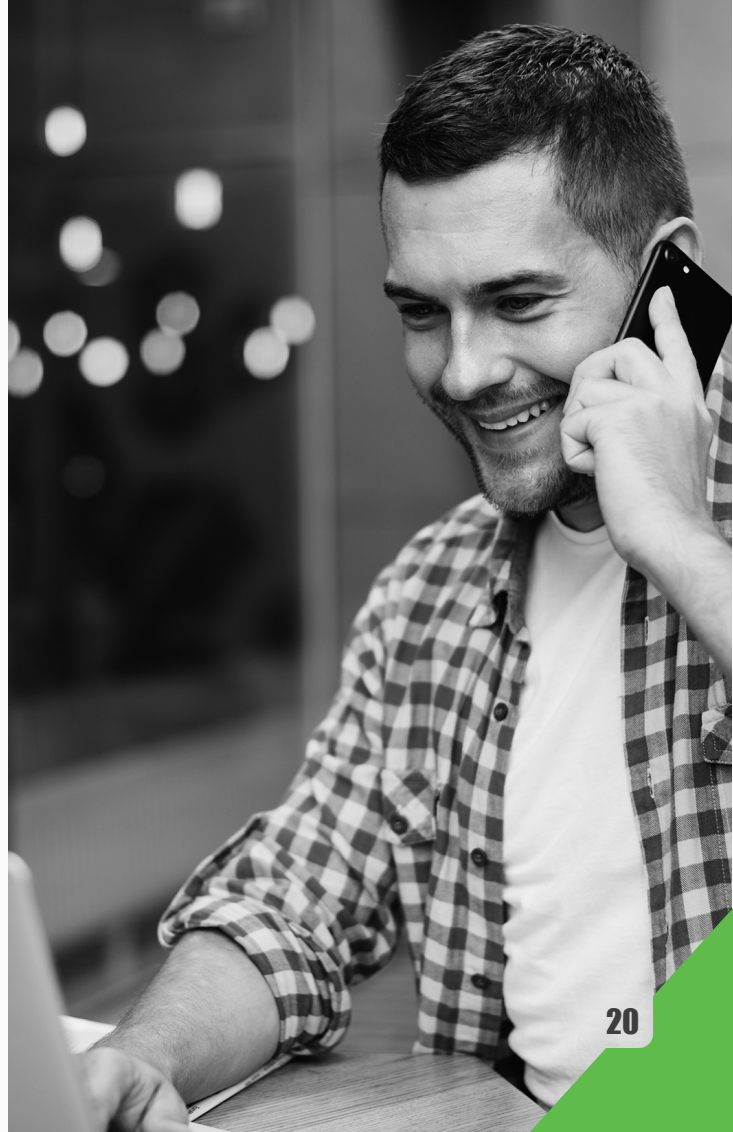
⁶Sentencia T-588/2012 Corte Constitucional de Colombia.

✓ **CONSULTA:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

✓ **CONSULTA A BASES DE DATOS:** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

✓ **RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.

✓ **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



✓ **RECLAMO:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

✓ **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

✓ **RECURSOS:** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.

✓ **PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por ejemplo entre organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

8.3. ¿cual es el termino para resolver las distintas modalidades de derecho de peticion?

⁷Es el mecanismo por medio del cual los ciudadanos En términos generales los derechos de petición deben ser resueltos en quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud, salvo caso en concreto, como se describe en la siguiente tabla:

⁷Artículo 14, la ley No. 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

TIPO DE PETICION	TERMINO PARA RESOLVER
Petición de interés general y/o particular	15 días
Petición de interés general y/o particular	10 días
Petición de interés general y/o particular	30 días
Petición de interés general y/o particular	10 días
Petición de interés general y/o particular	15 días
Petición de interés general y/o particular	15 días

8.4. ¿cual debe ser el contenido mínimo de un derecho de petición?

⁸En virtud del artículo 16 de la ley 1755 de 2015 toda petición, cual sea su propósito, debe contener mínimo los siguientes requisitos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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.
- El objeto de la petición.

⁸Artículo 16, la ley No. 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

De esta manera, es oportuno aclarar que la autoridad a quien dirigen la petición no podrá rechazar las peticiones que sean formuladas, si están son carentes de requisitos que no sean necesarios para resolver la solicitud. Es decir, toda petición debe ser resuelta en el marco jurídico en el cual sean presentadas, resolviendo asuntos de fondo, no siendo limitadas por requisitos que no interfieren en el asunto en concreto.

8.5. ¿cuál es el procedimiento en caso de una petición este incompleta, y no sea posible emitir una decisión de fondo?

⁹Cundo la autoridad que resuelve la petición encuentra que está incompleta, y con lo cual no puede emitir una decisión de fondo, requerirá al peticionario por un término de diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que esta sea completada en un término máximo de un (1) mes.

De este modo, vencido el termino para complementar la petición y el peticionario no allegue los documentos, se entenderá que ha desistido de la misma, con lo cual el funcionario procederá al archivo de la solicitud.

⁹ Artículo 17, la ley No. 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



8.6. ¿Cual es el tratamiento para los documentos sujetos a reserva legal?

¹⁰ Los documentos sujetos a reserva legal y constitucional deben recibir un tratamiento especial y diferenciado, debido a que no podrán ser suministrados a la ciudadanía, bajo ningún motivo.

Los documentos sometidos a reserva legal según el artículo 24 de la ley 1755 de 2015, son:

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

¹⁰ Artículo 24, la ley No. 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humano.

