

INFORME DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE DE 2016

Teniendo en cuenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se argumenta que “...La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”, a continuación la Oficina de Control Interno relaciona el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que durante el primer semestre de 2016, fueron interpuestas por los usuarios, por medio de los diferentes mecanismos de escucha, como son:

1

- Atención directa en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha
- Buzones de sugerencias
- Correo electrónico Institucional imrds@imrdsoacha.gov.co
- Pagina Web. www.imrdsoacha.gov.co

Dichos requerimientos dan a conocer las inquietudes y solicitudes por parte de los usuarios, permitiendo contribuir a la planeación, gestión y mejoramiento continuo y la transformación social a la cual está comprometido el Instituto, donde le da gran importancia a la calidad del ciudadano a través de la unión de esfuerzos de las diferentes unidades funcionales.

Para el primer semestre de 2016 se evidencia que:

- La persona designada para realizar control y seguimientos a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el IMRDS es la Secretaria de la Dirección.
- Mediante Resolución No. 073 del 28 de abril de 2016, el IMRDS adoptó el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias en el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Soacha, el cual tiene como objetivo Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), presentadas por la ciudadanía ante el IMRDS. Dicho manual fue socializado vía correo electrónico el día 6 de agosto de 2016.
- En conjunto con el área Jurídica se han realizado socializaciones a nivel institucional de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, ley 1437 de 2011 y socialización de la herramienta de Control diseñada para las PQRS, los días 5 de abril, 12 de abril y el 5 de mayo de 2016.
- Se realizó diseño y modificación de la herramienta de control de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y sus reglamentaciones:

Microsoft Excel - FORMATO PQRS 2016

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
	Mecanismos de Acceso y/o Escucha	Fecha de radicación (dd/mm/aaaa)	Escenario Programa donde se radica	No. de Radicación	Nombre de Quien Formula el Requerimiento	Tipo de Requerimiento	Es información Pública	Tiempo de Respuesta	Fecha límite de respuesta	Asunto	Dependencia Responsable de Respuesta y Radicación al Peticionario	Fecha de envío y/o entrega al Peticionario	Oportunidad en la Respuesta (Días Habiles)	Medio de Respuesta	Se entregó Respuesta Parcial?
12								FALSO	FALSO			09/09/2016	30383,00		
13								FALSO	FALSO				-1,00		
14								FALSO	FALSO				-1,00		
15								FALSO	FALSO				-1,00		
16								FALSO	FALSO				-1,00		
17								FALSO	FALSO				-1,00		
18								FALSO	FALSO				-1,00		
19								FALSO	FALSO				-1,00		
20								FALSO	FALSO				-1,00		
21								FALSO	FALSO				-1,00		
22								FALSO	FALSO				-1,00		
23								FALSO	FALSO				-1,00		
24								FALSO	FALSO				-1,00		
25								FALSO	FALSO				-1,00		
26								FALSO	FALSO				-1,00		
27								FALSO	FALSO				-1,00		
28								FALSO	FALSO				-1,00		
29								FALSO	FALSO				-1,00		
30								FALSO	FALSO				-1,00		
31								FALSO	FALSO				-1,00		
32								FALSO	FALSO				-1,00		
33								FALSO	FALSO				-1,00		
34								FALSO	FALSO				-1,00		
35								FALSO	FALSO				-1,00		
36								FALSO	FALSO				-1,00		
37								FALSO	FALSO				-1,00		
38								FALSO	FALSO				-1,00		
39								FALSO	FALSO				-1,00		
40								FALSO	FALSO				-1,00		

- Mediante Resolución No. 125 del 5 de Julio de 2016, se realiza adopción de la política del servicio al ciudadano en el IMRDS, la cual profesa:

El IMRDS, como entidad descentralizada del Municipio de Soacha, garantizará el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y con calidad a los servicios de recreación, el deporte, el aprovechamiento del tiempo libre y la sana competencia, sin discriminación alguna por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

La atención a la ciudadana se regirá por los principios y valores tales como respeto, transparencia, responsabilidad y cobertura de los servicios a toda la ciudadanía del Municipio, con el fin de generar espacios de participación, apoyo, formación y fomento por medio de la recreación, el deporte, el aprovechamiento del tiempo libre y la sana competencia, para el mejoramiento de la calidad de vida de los Soachunos.

Con el fin de fortalecer los canales de comunicación entre el IMRDS y la comunidad en general, se han establecido medios efectivos tales como buzones de quejas sugerencias y reclamos, página web, y personal de la entidad que se encuentra en los diferentes escenarios administrados, para resolver y atender cualquier inquietud de la ciudadanía. Lo anterior para generar la participación y comunicación del ciudadano y el fortalecimiento del tratamiento de sus solicitudes. Dichas acciones buscan la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados.

Esta política estará a cargo de cada uno de los funcionarios y/o contratistas, que dentro de sus actividades y/o funciones, tengan la de absolver solicitudes y peticiones presentadas a la entidad, dentro de los términos establecidos en la ley para tal fin.

Dicha Resolución ha sido socializada a los administradores de escenarios.

- Teniendo en cuenta lo observado por la Contraloría Municipal de Soacha, la Secretaria de Dirección en acompañamiento de la Oficina de Control Interno, inicio el proceso de apertura de buzones instalados en

los diferentes escenarios deportivos, con una periodicidad quincenal, diseñando para tal fin los siguientes formatos:

 FORMATO QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SOACHA	
FECHA:	
TIPO DE REQUERIMIENTO	Peticion <input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitacion <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
DATOS PERSONALES	NOMBRE
	DIRECCION
	TELEFONO
	E-MAIL
TIPO DE CLIENTE	INTERNO <input type="checkbox"/> EXTERNO <input type="checkbox"/> PROVEEDOR <input type="checkbox"/>
RELATO DE LOS HECHOS	
<div style="position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); opacity: 0.3; font-size: 4em;">Pág</div>	
ANEXA ALGUN DOCUMENTO?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
CUAL?	
Agradecemos sus observaciones que permitan contribuir al mejoramiento institucional	
SU REQUERIMIENTO SERA RESUELTO POR EL IMRDS EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1755 DE 2015	
GRACIAS	
FIRMA	

3

	FORMATO APERTURA BUZONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACION Y DEPORTE DE SOACHA	Página 1 de 1
---	--	---------------

En Soacha el _____ siendo las _____

Se reúnen la Secretaría Ejecutiva y la Oficina de Control Interno para realizar la Apertura de Buzones de acuerdo al Proceso establecido.

1. Verificación de quórum
2. Apertura de Buzones
3. Conteo de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.

Nº BUZON	Nº SOLICITUDES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	AGRADECIMIENTO	ANONIMO	Nº SOLICITUDES ANULADAS	TOTAL A TRAMITAR
Buzón 01 Parque la Arenosa										
Buzón 02 Coliseo General Santander										
Buzón 03 Estadio Luis Carlos Galán										
Buzón 04 Coliseo León XIII										
Buzón 05 Parque Tibaboga										
Buzón 06 Unidad Deportiva San Carlos										
Buzón 07 Parque Cagua										
Bosques de Zapan Buzón 08										
TOTAL										

Siendo las _____ se da por terminada la Apertura de los buzones, firmando por quien en ella intervinieron.

Secretaría de Dirección

Jefe Oficina de Control Interno

REQUISITOS PARA ANULAR UN REQUERIMIENTO:

1. Las quejas anónimas, se entienden como queja anónima cuando el usuario no registre su nombre, ni datos personales que permitan ubicarlo
2. Se puede anular el requerimiento cuando:
 - Los datos que suministra el peticionario no son suficientes para realizar la gestión pertinente
 - El usuario no describe el caso para ser investigado.
 - Cuando es irrespetuoso (a) y no describe el caso para ser investigado.
 - Cuando la letra del quejoso no permite leer el requerimiento.

OBSERVACIONES:

4

Teniendo en cuenta que para el primer semestre de 2016, en dichas visitas no se encontraron requerimientos, solicitudes, peticiones, sugerencias y/o felicitaciones interpuestas por la comunidad en el interior de los buzones destinados para tal fin, los administradores de los diferentes escenarios, refieren que la comunidad realiza dichos requerimientos directamente en la sede administrativa del escenario a lo cual ellos realizan solución inmediata y/o remiten vía correo electrónico dicha solicitud a la Secretaría Ejecutiva.

- Se realiza suscripción de la Resolución No. 027 de 2016 Por la cual se modifica temporalmente el horario de atención al público de las dependencias Administrativas del IMRDS, en donde en el párrafo del artículo segundo se argumenta que "...de acuerdo a lo anterior, los términos de todos los procesos que se estén adelantando por el IMRDS en este periodo incluyendo PQRS, se entenderán prorrogados en cada caso, de acuerdo a la normatividad vigente, para lo cual cada dependencia deberá adoptar y proferir los actos que se requieran para tal fin.". lo anterior modifico alguno de los términos de las PQRSF de la Entidad con ocasión a la modificación transitoria del horario de atención al público los días 22 y 23 de

marzo de 2016. Dicho acto administrativo se tuvo en cuenta en el momento del diligenciamiento y cumplimiento de los términos de las Peticiones Quejas y Reclamos de la Entidad.

- Durante el primer semestre de 2016, y de acuerdo a la herramienta de control diseñada por la Secretaria de Dirección para el manejo de PQRSF, se evidencio que se presentaron 622 requerimientos discriminados de la siguiente manera:

POR MES DE RADICACION

MES	TOTAL	% PARTICIPACION
ENERO	67	10,77%
FEBRERO	150	24,12%
MARZO	100	16,08%
ABRIL	117	18,81%
MAYO	107	17,20%
JUNIO	81	13,02%
TOTAL	622	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

POR TIPO DE REQUERIMIENTO

ENERO – FEBRERO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACION
DERECHO DE PETICION	9	4,15%
FELICITACION	1	0,46%
QUEJA	2	0,92%
SOLICITUD	205	94,47%
TOTAL	217	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

MARZO – JUNIO

TIPO DE REQUERIMIENTO	TOTAL	% PARTICIPACION
FELICITACIÓN	5	1,23%
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR	306	75,56%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	81	20,00%
QUEJA	13	3,21%
TOTAL	405	100,00%

Fuente: Herramienta de Control PQRS - Cálculos propios

Nota: La cuantificación de las PQRSF, se presentan de forma separada teniendo en cuenta la modificación de la herramienta de control anteriormente descrita.

POR MECANISMO DE ESCUCHA

Mecanismos de Acceso y/o Escucha	TOTAL	% PARTICIPACION
Correo Electrónico	96	15,43%
Radicado	526	84,57%
TOTAL GENERAL	622	100,00%

Al realizar revisión de la información suministrada por la Secretaria del IMRDS y de acuerdo a la revisión realizada por esta oficina, en términos generales se evidencia que:

6

DEFICIENCIAS EN EL CUMPLIMIENTO EN LOS DIFERENTES PARAMETROS DE LO ESTIPULADO EN LA LEY 1755 DE 2015

Al realizar revisión aleatoria de la información suministrada por la Secretaria de la Dirección, se evidencio durante el primer semestre de 2016, existieron 108 requerimientos en los cuales la respuesta se encuentran por fuera del término estipulado en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición de interés particular – 15 días hábiles, Petición entre autoridades – 10 días hábiles), de la siguiente manera:

ENERO Y FEBRERO

TIPO DE REQUERIMIENTO	DIAS HABILES
DERECHO DE PETICION	2
SOLICITUD	59
TOTAL	61

MARZO – JUNIO

Tipo de Requerimiento	TOTAL
Petición de Interés General y Particular	39
Petición entre autoridades	8
Total general	47

- En términos generales se observa que los requerimientos instaurados por los diferentes usuarios son de solicitudes de inclusión a los diferentes programas ofertados por el IMRDS, solicitud de préstamo de escenarios deportivos administrados por el IMRDS y solicitud de construcción manteniendo y/o adecuación de los denominados parques barrio.
- En el caso de los radicados No. 150, 628 y 828, dichos requerimientos fueron trasladados a otra entidad, aduciendo “funcionario sin competencia”. En estos casos no se observa el cumplimiento de los términos estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, en el sentido de radicar e informar al peticionario de la gestión realizada durante los 5 días siguientes al recibo del requerimiento.

- En términos generales y a nivel de la entidad, no se observa la emisión de respuestas parciales o solicitudes de prórroga para solucionar el requerimiento del usuario informando la razón por la cual no se logra dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Se evidenciaron deficiencias en el diligenciamiento del formato de control de peticiones, quejas reclamos sugerencias y felicitaciones, como por ejemplo mala digitación en la información y campos vacíos.
- En el caso de las peticiones del área de infraestructura en donde en su gran mayoría se solicita la construcción y/o mantenimiento de parques de barrio en las diferentes comunas del municipio, se evidencio que esta área emite respuesta en donde informa que se realizará visita técnica previa comunicación telefónica. Esta oficina considera que dicha respuesta es parcial y al realizar revisión aleatoria de los requerimientos, en algunos casos no se había realizado dicha visita, con el fin de dar respuesta de fondo al requerimiento.
- No se evidencia mecanismos de seguimiento y Control de atención al usuario, en el momento que este realice su requerimiento de forma verbal que visualice la respuesta o gestión inmediata por parte del IMRDS. Lo anterior es importante, teniendo en cuenta que es necesario identificar la atención del usuario, lo cual fortalece los mecanismos de escucha directa y permite identificar las respuestas oportunas a las inquietudes de las diferentes personas respecto a la gestión y tramites propios del Instituto.
- En el caso de un requerimiento en donde soliciten información que involucre más de dos área a nivel interno, en algunos casos se evidencio que se radicaron al peticionario más de una respuesta emitida desde diferentes coordinaciones y/o áreas en la entidad.
- Se observó que en el caso de préstamo de escenarios deportivos, cada administrador de escenario tiene implementado un formato diferente para respuesta de estos.
- De acuerdo a lo referido y suministrado por la Secretaria de la Dirección, se evidencia que las respuestas a los radicados No. 310, 311 y 530, fueron publicados en la cartelera que se encuentra ubicada en el Coliseo General Santander ya que no tenían datos suficientes para el envío al peticionario. La Secretaria lleva un registro de control de estas publicaciones, denominado "PUBLICACIONES EN CARTELERA VIGENCIA 2016", tal como se observa a continuación:

7

PETICIONARIO	OBJETO	FECHA PUBLICACION CIUDAD	FECHA POR RESPUESTA	OBSERVACIONES
310 MARETHA GARZON	INCONFORMIDAD	24-03-16		NO TIENE DATOS PARA ENVIO
311 LUZ LARY BONILLA	INCONFORMIDAD	22-03-16		NO TIENE DATOS PARA ENVIO
530 KENIFEL PAOLA CASTRO	QUEJA INSTRUCTO	13-04-16		NO RESPONDE AL NUMERO O DDD

RECOMENDACIONES

En cumplimiento del rol de acompañamiento y asesoría, la Oficina de Control Interno se permite efectuar, de la manera más atenta, las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer el ejercicio del Control Interno en las actividades referentes al Peticiónes quejas Reclamos Sugerencias y de Atención al Ciudadano, para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la adherencia de las mismas a las normas constitucionales y legales vigentes:

- Continuar con el control de requerimientos (peticiones y quejas) interpuestos mediante forma física y por correo electrónico en el IMRDS.
- Realizar cumplimiento de lo estipulado en el 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”, y del artículo 1 de la ley 1755 de 2015, el cual señala que “Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto”, implementando mecanismos de seguimiento y control con el fin de realizar registro y cuantificación de los requerimientos verbales realizados por los diferentes usuarios en el IMRDS.
- Realizar socialización a nivel institucional (principalmente a las áreas misionales), de la Resolución No. 125 de 2016, por la cual se adopta la Política de servicio al ciudadano en el IMRDS.
- Incluir en la herramienta de control de PQRSF, las interpuestas por la comunidad en los buzones instalados en los diferentes escenarios deportivos administrados por el IMRDS.
- Incluir dentro de la herramienta de control los requerimientos interpuestos por la Comunidad en los diferentes escenarios deportivos administrados por el IMRDS, diferentes al Coliseo General Santander, ya que se evidencio que solo se tienen incluidas las radicadas en la Unidad Deportiva Compartir.
- Realizar respuesta oportuna de los requerimientos instaurados por correo electrónico y/o página web en el IMRDS, e instaurar el respectivo control y seguimiento, realizando verificación en el momento de digitar el correo electrónico del peticionario.
- Se recomienda implementar los controles internos a que haya a lugar con el fin de responder de manera oportuna los diferentes requerimientos realizados por la comunidad y así dar cumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 y 30 de la ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de petición. En el caso de tener algún tipo de dificultad para realizar dicho cumplimiento implementar respuestas parciales en donde se especifique la fecha de respuesta definitiva, especificando la razón por la cual no se logra responder de fondo, implementando los controles internos para su respectivo seguimiento.
- Realizar cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, en el sentido de remitir dentro de los 5 días siguientes del recibo de la petición a la entidad competente e informar directamente al peticionario de la gestión realizada.

- Continuar con la realización de capacitaciones en materia de derecho de petición y atención al ciudadano, enfatizando las faltas disciplinarias en las cuales se puede incurrir por parte de los servidores públicos, en el incumplimiento de las normas relacionadas en esta materia.
- Se recomienda implementar mecanismos de control a que haya a lugar con el fin de realizar un correcto diligenciamiento de la herramienta de control de peticiones quejas y reclamos.
- En el caso de las peticiones en donde se solicita la construcción y/o mantenimiento de los parques de barrio del municipio, se recomienda a la oficina de infraestructura que en sus respuestas en donde se informa que se realizará visita para evaluar la solicitud por parte del IMRDS, antes de radicar dicha respuesta, se realice la gestión telefónica en donde se establezca la fecha y hora de la visita, y dicha información deberá incluirse en el cuerpo de la respuesta. Producto de esta visita se emitirá acta la cual debe ser remitida a la Secretaria de Dirección, especificando el número de radicado, ya que esta es la encargada de realizar seguimiento y control al proceso.
- Con el fin de disminuir el riesgo de varias respuestas desde las diferentes áreas al peticionario, se recomienda que desde la dirección se establezca un área o proceso responsable de consolidar la respuesta y así emitir un único documento al usuario.
- En los casos en que la petición sea resuelta directamente con la prestación de la actividad, es necesario que en el informe de actividades realizados, se especifique que dicho evento se realizó teniendo en cuenta la petición realizada a la Institución, especificando el número de radicado institucional y remitir dicho informe a la Secretaria de la Dirección.
- Incluir dentro de la herramienta de control las solicitudes de certificaciones laborales y de contratos de prestación de servicios, ya que se evidencio que algunas corresponden a exfuncionarios y/o excontratistas que ya no hacen parte de la Entidad. Adicionalmente la generación de estas certificaciones se encuentra identificado como un servicio institucional.
- Realizar un solo formato estandarizado a nivel institucional de respuesta para préstamo de escenarios deportivos.
- Incluir dentro de la herramienta de control implementada en el IMRDS las solicitudes de certificaciones de ingresos y retenciones y certificaciones de contratos de los contratistas que ya tienen el contrato liquidado.
- En el caso de las respuestas a los requerimientos en los cuales se desconoce los datos de envío al peticionario, se recomienda tener en cuenta lo estipulado en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011 el cual profesa: Artículo 69. Notificación por aviso. "... Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal..."

Para lo cual se recomienda la modificación de la herramienta de control denominada PUBLICACIONES EN CARTELERA VIGENCIA 2016”, en donde se incluya lo siguiente:

1. Acto a Notificar
2. Sujeto a notificar
3. Fundamento de la notificación por aviso
4. Fecha de publicación en página web
5. Fecha de publicación en cartelera
6. Certificación por parte del coordinador del área o persona responsable de la notificación, la imposibilidad de la entrega de la respuesta del requerimiento al usuario, aclarando que la notificación de la respuesta se dará por surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

10

- Se recomienda realizar cumplimiento de lo siguiente:

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información . El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	

Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente , se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla .
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver 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.
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Ley 1755
de 2015

11

CAROLINA LOZANO ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ADRIANA MARCELA BAQUERO CRUZ
Secretaria Ejecutiva