

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS – PQRS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. MISIÓN	4
4. VISIÓN	5
5. MARCO LEGAL.....	5
6. DESARROLLO	23
6.1. LINEAMIENTOS GENERALES	23
6.2. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ.....	25
6.2.1. ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015.....	25
6.2.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.....	27
6.2.3. LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	28
6.2.4. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO	29
6.2.5. PRINCIPIOS GENERALES.....	30
7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 32	
7.1. HORARIOS Y REGISTRO.....	32
7.1.1. HORARIOS DE ATENCIÓN	32
7.1.2. REGISTRO Y CONTROL	33
7.1.3. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS.....	33
8. GESTIÓN DOCUMENTAL.....	35
8.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – ORFEO:	35



9.	DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	36
9.1.	NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:	37
9.2.	PETICIONES VERBALES:	37
9.3.	PETICIÓN ANÓNIMA:.....	37
9.4.	PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:	38
9.5.	DESISTIMIENTO EXPRESO:.....	38
9.6.	PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS:.....	38
9.7.	INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS O CLASIFICADOS:.....	39
9.8.	RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA:	39
9.9.	ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:.....	40
9.10.	PETICIONES RADICADAS POR UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE:	40
10.	DE LAS MODALIDADES DE LAS PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO	40
11.	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO.....	43



INTRODUCCIÓN

El Instituto de Tránsito de Boyacá presenta el Manual de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos- PQRSD, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Los servidores públicos del Instituto de Tránsito de Boyacá atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, asignados por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 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.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en Sentencia C-810 de 2011, declaró la inexequibilidad de los artículos que en la nueva Ley la 1437 de 2011, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vigentes estas normas hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República debería expedir la ley estatutaria que regule el derecho de petición. Esta Ley estatutaria es la 1755 del 2015 y posteriormente se expediría el decreto 1166 de 2016 por medio del cual se regulan los derechos de petición verbales.

El contenido del presente manual es de obligatorio cumplimiento para los colaboradores del Instituto de Tránsito de Boyacá - ITBOY, por cuanto su naturaleza se encamina hacia el mejoramiento de los procesos de relación con el ciudadano, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto de Tránsito de Boyacá ITBOY, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de los canales



habilitados para tal fin.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer una ruta para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos.
- Mejorar continuamente los diferentes tramites y procesos para dar cumplimiento al PQRSD.
- Generar en los ciudadanos una percepción de eficiencia, transparencia, consistencia y calidad de los servidores públicos en el Instituto de Tránsito de Boyacá.
- Asegurar la satisfacción y lealtad de los ciudadanos a la entidad.

2. ALCANCE

Contempla la puesta en funcionamiento de la ruta establecida para darle cumplimiento desde el momento en que se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas, iniciando con la recepción de las peticiones a través de los diferentes canales de atención, realizando su clasificación en aplicación de los parámetros fijados por la Ley 1755 de 2015, y termina con la evaluación del adecuado registro, direccionamiento, respuesta al ciudadano, seguimiento y cierre en el módulo de Atención al Ciudadano de la herramienta tecnológica determinada para este fin; aplica para los distintos niveles funcionales de competencia del Instituto.

3. MISIÓN

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia del Instituto de Tránsito de Boyacá es garante de recibir, tramitar y resolver la recepción de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos. Así mismo, esta es la encargada de proyectar la transparencia en los procesos ejecutados por la Entidad para crear un vínculo directo con la población.

Se encarga además de la desconcentración de los trámites y servicios de las diferentes dependencias; para lo cual se apoya en un equipo de trabajo capaz, competente y que nos comprometa con el ciudadano a construir la ciudad del buen vivir, generando en el mismo



confianza, seguridad y credibilidad en nuestra administración.

4. VISIÓN

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia del Instituto de Tránsito de Boyacá, se proyecta como líder de un modelo Integral de Atención al Ciudadano, aplicando los mejores procesos para obtener una atención eficiente, integral, transparente y optima, que garantice la celeridad en la ejecución y resolución de los distintos procesos solicitados por la comunidad.

5. MARCO LEGAL

No.	Ítem
Constitución Política de Colombia 1991	
1	Artículo 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.
2	Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	
3	Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad. Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.



Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.

4 Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1°. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.



	<p>Parágrafo 2°. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.</p>
5	<p>Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 <i>Respuesta al derecho de petición verbal.</i> La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p>
6	<p>Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016 <i>Solicitudes de acceso a la información pública.</i> Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.</p> <p>Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.</p> <p>En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede <i>electrónica</i> y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.</p>
7	<p>Artículo 2.2.3.12.6. Decreto 1166 de 2016 <i>Turnos.</i> Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.</p>
8	<p>Artículo 2.2.3.12.7. Decreto 1166 de 2016 <i>Falta de competencia.</i> Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.</p> <p>No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.</p>



	<p>En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.</p>
9	<p>Artículo 2.2.3.12.8. Decreto 1166 de 2016 <i>Inclusión social</i>. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.</p> <p>En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recibir y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.</p>
10	<p>Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 <i>Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia</i>. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.</p> <p>Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.</p>
11	<p>Artículo 2.2.3.12.10. Decreto 1166 de 2016 <i>Respuesta a solicitud verbal de acceso a información</i>. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.</p>
12	<p>Artículo 2.2.3.12.11. Decreto 1166 de 2016 <i>Reglamentación interna</i>. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.</p>



13	<p>Artículo 2.2.3.12.12. Decreto 1166 de 2016 <i>Accesibilidad</i>. Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, cartelera oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.</p> <p>En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.</p>
14	<p>Artículo 2.2.3.12.13. Decreto 1166 de 2016 <i>Seguridad de los datos personales</i>. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.</p>
<p>Ley 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</p>	
15	<p>Artículo 13. Ley 1755 de 2015 <i>Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades</i>. Toda persona tiene derecho a 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 completa y de fondo sobre la misma. 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, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.</p>



16	<p>Artículo 14. Ley 1755 de 2015 <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</i> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>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 del doble del inicialmente previsto.</p>
17	<p>Artículo 15. Ley 1755 de 2015 <i>Presentación y radicación de peticiones.</i> Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.</p> <p>Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.</p> <p>Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.</p> <p>Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.</p> <p>A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.</p>



	<p>Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.</p> <p>Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.</p> <p>Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.</p>
18	<p>Artículo 17. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</i> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad 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.</p>
19	<p>Artículo 18. Ley 1755 de 2015 <i>Desistimiento expreso de la petición.</i> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.</p>
20	<p>Artículo 19. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.</i> Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija</p>



	<p>o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.</p> <p>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.</p>
21	<p>Artículo 20. Ley 1755 de 2015 Atención prioritaria de peticiones. 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 del perjuicio invocado. 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 adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.</p>
22	<p>Artículo 21. Ley 1755 de 2015 Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) 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 o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.</p>
23	<p>Artículo 22. Ley 1755 de 2015 Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.</p> <p>Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</p>
24	<p>Artículo 24. Ley 1755 de 2015 Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.



	<p>2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.</p> <p>6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.</p> <p>7. Los amparados por el secreto profesional.</p> <p>8. Los datos genéticos humanos.</p> <p>Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.</p>
<p>25</p>	<p>Artículo 25. Ley 1755 de 2015 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberán notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.</p>
<p>26</p>	<p>Artículo 26. Ley 1755 de 2015 Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se</p>



	<p>acepta, total o parcialmente la petición formulada.</p> <p>Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo. <p>Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p>
27	<p>Artículo 27. Ley 1755 de 2015 <i>Inaplicabilidad de las excepciones.</i> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.</p>
28	<p>Artículo 29. Ley 1755 de 2015 <i>Reproducción de documentos.</i> En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.</p> <p>El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>
29	<p>Artículo 30. Ley 1755 de 2015 <i>Peticiones entre autoridades.</i> Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>
30	<p>Artículo 31. Ley 1755 de 2015 <i>Falta disciplinaria.</i> 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 de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p>



Ley 1437 de 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

31

Artículo 5. Ley 1437 de 2011 *En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ...*

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



32

Artículo 7. Ley 1437 de 2011 *Deberes de las autoridades en la atención al público.*

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.}
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

Artículo 8. Ley 1437 de 2011 *Deber de información al público:* Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.



	<ol style="list-style-type: none"> 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos. 5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate. 6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. 7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo. 8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. Parágrafo. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.
<p>Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p>	
<p>34</p>	<p>Artículo 12 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." <i>Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.</i> Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.</p>
<p>35</p>	<p>Artículo 13 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." <i>Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública:</i> Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.</p>



36	<p>Artículo 14 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.</p>
37	<p>Artículo 47. Decreto 019 de 2012 VENTANILLA ÚNICA PARA LA OBTENCIÓN UNIFICADA DE LAS LICENCIAS Y EL PAGO INTEGRADO DE LOS DERECHOS DE AUTOR Y CONEXOS.</p> <p>Reglamentado por el art. 2, Decreto Nacional 2717 de 2012, Para los efectos del literal c) del artículo 2 de la Ley 232 de 1995, y con la finalidad de reducir los trámites que los propietarios o responsables de establecimientos abiertos al público deben realizar para acreditar los requisitos de funcionamiento, cuando almacenan digitalmente obras musicales, fonogramas y videos musicales, y ejecutan o comunican al público obras musicales, fonogramas, obras audiovisuales y/o interpretaciones artísticas, la obtención unificada de las licencias y el pago integrado de los derechos de autor y conexos se realizará a través de una ventanilla única que deberán constituir las sociedades de gestión colectiva, a través de la cual se realizará de manera unificada el recaudo de los derechos de autor y conexos. NOTA: Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-784 de 2012.</p> <p>Los titulares de derecho de autor o de derechos conexos no afiliados a las sociedades de gestión colectiva, así como las asociaciones que los representen, podrán hacer parte de la citada ventanilla única recaudadora. Para efectos de lo señalado en el presente artículo se podrá constituir una sociedad cuya organización, administración y funcionamiento serán acordadas por sus miembros en los estatutos sociales. La elección, conformación y funcionamiento de los órganos de dirección y administración, el régimen de votaciones y latoma de decisiones observarán el principio de proporcionalidad con relación a la participación de sus miembros en el recaudo.</p> <p>En caso de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única, ésta deberá iniciar su funcionamiento a más tardar el primero (1) de enero de 2013.</p> <p>La no constitución de la ventanilla única impedirá a las sociedades de gestión colectiva realizar recaudo por la administración de los derechos de sus socios en establecimientos de comercio.</p>



	<p>Parágrafo 1. Mientras entre en funcionamiento la ventanilla única recaudadora, las licencias y pagos se obtendrán y realizarán a través de las entidades recaudadoras constituidas conforme lo dispone el artículo 27 de la Ley 44 de 1993, las Sociedades de Gestión Colectiva, las Asociaciones de Titulares y los Titulares Individuales, según corresponda.</p> <p>Parágrafo 2. En el evento de que se constituya una sociedad para el manejo de la ventanilla única recaudadora estará sujeta a la inspección y vigilancia de la Dirección Nacional de Derecho de Autor de conformidad con los artículos 53 a 63 del Decreto 3942 del 2010.</p> <p>Parágrafo 3. El pago a la ventanilla única recaudadora de que trata este artículo hará presumir que el usuario ha cumplido integralmente con la obligación contemplada en el literal c) del artículo 2 de la ley 232 de 1995.</p>
38	<p>Artículo 171. Decreto 019 de 2012 TÉRMINO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES EN LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR "VUCE".</p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la Ventanilla Única de Comercio Exterior "VUCE" deberán resolver las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.</p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán informar al solicitante a través de la mencionada Ventanilla, en un término no superior a un (1) día contado a partir de la radicación, si las solicitudes del régimen libre o de licencia previa están incompletas.</p> <p>El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen libre en un término no superior a 12 horas hábiles.</p> <p>A partir del 31 de mayo de 2012, las entidades participantes en la VUCE deberán resolver las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación en la entidad respectiva a través de la VUCE, siempre que el solicitante haya cumplido con el lleno de los requisitos.</p> <p>El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, una vez haya recibido las aprobaciones de todas las entidades participantes en la VUCE, deberá aprobar las solicitudes de importación del régimen de licencia previa en un término no superior a un día (1) hábil.</p>



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

39 **Artículo 76 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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que debencumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo.

En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Decreto 2623 del 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

40 **Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.** Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Ley 962 del 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



41	<p>Artículo 15 Ley 962 del 2005 <i>Derecho de turno.</i> Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</p> <p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>
42	<p>Artículo 59 Ley 962 de 2005 <i>Racionalización de autorizaciones y vistos buenos para importaciones y exportaciones.</i> En un término no superior a seis (6) meses a partir de la promulgación de la presente ley, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo coordinará con las entidades correspondientes la consolidación de información sobre vistos buenos previos y autorizaciones estatales a las cuales se encuentran sometidas las importaciones y exportaciones y promoverá la racionalización de los mismos a través de los mecanismos correspondientes acordes con la Constitución Política. Sin perjuicio de las facultades que le corresponde a cada una de las autoridades en el ámbito propio de sus competencias.</p> <p>Dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia de la presente ley, las autoridades en las cuales recaigan las competencias sobre vistos buenos y autorizaciones establecerán un esquema de ventanilla y formulario único, que reúna las exigencias y requerimientos de las entidades competentes para la realización de las operaciones de comercio exterior, de tal manera que la respuesta al usuario provenga de una sola entidad, con lo cual se entenderán surtidos los trámites ante las demás entidades.</p> <p>Parágrafo 1°. Todo acto de creación de vistos buenos o autorizaciones para importaciones o exportaciones deberá informarse al momento de su expedición al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.</p> <p>Parágrafo 2°. Las entidades ante las cuales los importadores o exportadores deban inscribirse previamente para obtener vistos buenos o autorizaciones para realizar sus operaciones deberán establecer mecanismos para facilitar la consulta de dichas inscripciones o publicarlas vía Internet y no podrán exigir nuevamente tal inscripción antes sus</p>



	oficinas ubicadas en los puertos, aeropuertos y zonas fronterizas del país.
Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único	
43	Artículo 34. Ley 734 de 2002 Deberes. Son deberes de todo servidor público... 2. Cumplir con <u>diligencia, eficiencia e imparcialidad</u> el servicio que le sea encomendado y abstenerse de <u>cualquier acto u omisión</u> que cause la suspensión o perturbación injustificada de un <u>servicio esencial</u> , o que implique <u>abuso indebido</u> del cargo o función. Expresiones subrayadas declaradas EXEQUIBLES por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-030 de 2012.
44	Artículo 35. Ley 734 de 2002 Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: ... 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel que corresponda su conocimiento.
Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	
45	Artículo 32º.- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Antitrámites". Editado por la Presidencia de la República).
Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	
46	Artículo 54. Ley 190 de 1995 Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y, 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto



	mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.
Ley 5ª de 1992 Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	
47	Artículo 258. Ley 5ª de 1992 <i>Solicitud de informes por los Congresistas.</i> Los senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento; <u>su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación a fin de que se proceda de conformidad y sin perjuicio de lo dispuesto en el siguiente artículo.</u> El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia c-386 de 1996.

6. DESARROLLO

6.1. LINEAMIENTOS GENERALES

- La Subgerente Administrativa y Financiera a través del Grupo de Atención al Ciudadano debe establecer los lineamientos para la atención oportuna de los requerimientos que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención de PQRSD de acuerdo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015 (Decreto derogado por el Decreto 1081 del 2015” *ARTÍCULO 2.1.1.2.1.4. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial*”), haciendo énfasis en la gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva, así como la recepción y respuesta a solicitudes de Información Pública y otras Directrices.
- No se podrán crear canales alternos para recibir PQRSD.
- Todos los requerimientos que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención quedarán registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, incluyendo los que ingresan por escrito a través de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia. Cabe resaltar que, cada petición será gestionada por el sistema en el cual haya sido radicada.



- La asignación errada de los requerimientos será re direccionada a la Dependencia o Entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 del 2016, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento, informando sobre esto al peticionario.
- Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta al ciudadano informando las explicaciones rendidas por el funcionario responsable del asunto.
- La atención de las quejas, presentadas contra servidores públicos será responsabilidad de la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Los reclamos frente al posible incumplimiento o irregularidad que dio origen al reclamo o la solicitud de mejoramiento de los servicios en el caso de la sugerencia, serán remitidos al área competente, donde darán respuesta al peticionario de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley.
- Las quejas y reclamos serán evaluadas por el equipo técnico de cada dependencia, de acuerdo con los resultados de las mesas de trabajo semestrales, para ello se tendrá en cuenta la información disponible en el informe de Control de PQRSD trimestral.
- Los derechos de petición verbales serán recibidos en el módulo dispuesto para tal fin en la Sede Administrativa Instituto de Tránsito de Boyacá a través de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia; y por el funcionario o contratista vinculado para tal fin en los Puntos de Atención de Tránsito - PAT de la entidad.
- Las denuncias por actos de corrupción que ingresen a la entidad por los diferentes canales existentes serán competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien tramitará con absoluta confidencialidad, a las instancias competentes para que adelanten la investigación.
- Cuando el ciudadano requiera radicar un requerimiento por escrito en los Puntos de Atención de Tránsito – PAT o en la Sede Administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá, se entregará el formato para el registro de la correspondiente PQRSD.



- Los requerimientos que ingresen por los Puntos de Atención de Tránsito - PAT, se deben redireccionar a la Sede Administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá. Esta último será la indicada para registrar la petición en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- El instituto de Tránsito de Boyacá, debe publicar trimestralmente el informe de los PQRSD que ingresaron a la Entidad último mes del trimestre vencido, en la página web: <https://itboy.gov.co>
- Los informes de PQRSD, son publicados una vez se cumplan los términos de respuesta.
- Las expresiones o solicitudes recibidas en las redes sociales de la entidad, que cumplan con los requisitos de la normatividad vigente, se registrarán en el Sistema de Gestión Documental ORFEO siguiendo de esta manera con el trámite correspondiente.
- Será posible finiquitar con respuestas inmediatas las opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones, así como solicitudes de información genérica o críticas respetuosas y constructivas interpuestas a través de redes sociales.
- En la recepción y respuestas a los PQRSD se garantizará la protección de los datos personales (habeas data) y el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

6.2. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ

6.2.1. ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015

Con la entrada en vigencia de la Ley 1755 de 2015, existe una nueva regulación del derecho fundamental de petición; algunos de los aspectos y novedades más importantes de la normatividad se pueden resumir de la siguiente manera:

1. 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 y su respuesta debe ser completa y de fondo¹.

2. El derecho de petición puede realizarse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas o adolescentes en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

3. 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 del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.²

4. El término máximo para traslado por competencia entre entidades será de cinco (5) días contados a partir del recibo de la solicitud y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.³

5. Las peticiones se recibirán por cualquier medio idóneo y no podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.⁴

6. Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario la entidad puede rechazarla. Solo cuando no se comprenda la 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 en el término establecido, se archivará la petición.⁵ Ante este tipo de peticiones, es importante tener en cuenta la Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web G4.RC.

7. Ante 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, el peticionario podrá acudir a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad y constituirán falta para el servidor público, dando lugar a

¹ Inciso Segundo del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

² Artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

³ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁴ Parágrafo 2 del Artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁵ Artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015



las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

6.2.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

6.2.2.1. DERECHOS

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información sobre la entidad pública.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o por parte del personal dispuesto para dar respuesta a dichas actuaciones.
- Conocer el estado y hacer seguimiento de cualquier actuación y trámite solicitado, además de obtener copias de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para la misma.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que desempeñen funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las



autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

6.2.2.2. DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso y comedido con los servidores públicos.

6.2.3. LINEAMIENTOS DE CALIDAD PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En aras de poder garantizar de manera efectiva, oportuna e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad humana, se hace importante tener en cuenta principios consagrados en normas técnicas (Norma NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios) que en esta materia brindan una orientación más clara y detallada:

1. **Enfoque hacia el cliente:** La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** Desarrollar una dirección de unidad desde cada área, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.



3. **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, tener una participación activa que permita el logro de los objetivos de la entidad.
4. **Mejora continua:** Siempre es posible implementar formas o métodos más prácticos y adecuados para entregar los productos o prestar servicios en las entidades públicas. Es fundamental que se desarrolle la mejora continua del desempeño global de las entidades, siendo este un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

6.2.4. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO

Para garantizar la idoneidad en la que deben ser atendidos los ciudadanos, es necesario que los servidores públicos cuenten con los siguientes valores y atributos, de tal forma que se garantice no solo el cumplimiento del PQRSD sino la ruta de atención planteada.

- **Accesibilidad:** El líder requiere estar atento de que los ciudadanos tengan la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa o institución.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Capacidad de respuesta:** dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.



- **Cortesía:** durante la prestación del servicio se debe asegurar que el personal sea atento, respetuoso y amable con los ciudadanos.
- **Credibilidad:** El personal que es líder y que tiene contacto con el público, debe proyectar una imagen de veracidad que excluya cualquier indicio de duda en los ciudadanos.
- **Fiabilidad:** El líder debe tener la capacidad de ejecutar el servicio que promete, sin errores. Seguridad: Se requiere estar atento al brindar los conocimientos y la capacidad de gestión para generar confianza y confidencia.
- **Profesionalidad:** La prestación de servicios debe ser realizada por personal debidamente calificado y todo líder debe estar atento a ello.
- **Empatía:** Brindar atención individualizada y cuidadosa al Ciudadano.

6.2.5. PRINCIPIOS GENERALES

El presente manual rige para todas Dependencias y Puntos de Atención de Tránsito – PAT del Instituto de Tránsito de Boyacá conforme a la estructura y organización.

- **Principios de las actuaciones administrativas.** Las actuaciones administrativas de los funcionarios del Instituto de Tránsito de Boyacá, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos en la ley 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen o complementen.
- **Principio de economía.** En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.
- **Principio de celeridad.** En virtud de este principio los funcionarios encargados tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que



ello los releve de la Obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

- **Principio de eficacia.** En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.
- **Principio de imparcialidad.** En virtud de este principio, los funcionarios del Instituto deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la entidad.

- **Principio de publicidad.** En virtud de este principio, el Instituto de Tránsito de Boyacá, dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta manual.
- **Principio de contradicción.** En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones del Instituto de Tránsito de Boyacá por los medios legales.
- **Aplicación de los principios.** Los principios enunciados en los artículos anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.



7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

7.1. HORARIOS Y REGISTRO

7.1.1. HORARIOS DE ATENCIÓN

Se atenderá en todas las Dependencias y Puntos de Atención de Tránsito – PAT en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse por los medios apropiados. En el caso del Instituto de Tránsito de Boyacá en los siguientes horarios de conformidad con la Resolución 273 del 23 de agosto de 2022, por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 041 del 03 de febrero de 2022 en relación con el horario de atención al público en el Instituto de Tránsito de Boyacá:

PUNTOS DE ATENCIÓN	DÍAS	HORARIO	
		MAÑANA	TARDE
Miraflores, Ramiriquí, Nobsa, Santa Rosa de Viterbo, Guateque, Combita, Saboya, Villa de Leyva y Moniquirá.	Lunes a Jueves	8:00 a.m. a 1:00 p.m.	2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Viernes	8:00 a.m. a 4:00 p.m. – jornada continua	
Soatá	Martes a Viernes	8:00 a.m. a 1:00 p.m.	2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Sábado	8:00 a.m. a 4:00 p.m. – jornada continua	
Sede Administrativa	Lunes a Jueves	8:00 a.m. a 12:00 m.	2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	Viernes	8:00 a.m. a 4:00 p.m. – jornada continua	



7.1.2. REGISTRO Y CONTROL

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia implementará el mecanismo que disponga el Instituto para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la Ciudadanía. Adicionalmente, la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, recibirá la PQRSD con una copia para su recibido, debe tener claro la fecha y hora de su presentación, además de enumerar y relacionar los documentos anexos.

7.1.3. CANALES EXCLUSIVOS PARA LA RADICACIÓN Y ATENCIÓN DE PQRSD

El Instituto de Tránsito de Boyacá cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

7.1.3.1. PRESENCIAL

Los interesados deberán radicar sus PQRSD por escrito en la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia que tendrá a disposición el Instituto de Tránsito de Boyacá.

- **Sede Administrativa - Instituto de Tránsito de Boyacá**, ubicada Carrera 2 No. 72 – 43, Antigua Vía Paipa, Tunja, Boyacá.
- En los diez (10) Puntos de Atención de Tránsito - PAT, los cuales se encuentran en:
 - **MUNICIPIO DE COMBITA**: Kilómetro 6 vía Paipa.
 - **MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE VITERBO**: Plaza de mercado.
 - **MUNICIPIO DE NOBSA**: Calle 4 con Carrera 10.
 - **MUNICIPIO DE MONQUIRÁ**: Calle 20 No. 2 - 06.
 - **MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA**: Centro Comercial Villa



de Leyva Plaza, Local 8.

- **MUNICIPIO DE GUATEQUE:** Calle 10 con Carrera 3 A.
- **MUNICIPIO DE RAMIRIQUÍ:** Carrera 7 No. 2 – 70, Centro Comercial la Pradera, Local 1.
- **MUNICIPIO DE SABOYÁ:** Carrera 9 No. 6 - 58.
- **MUNICIPIO DE SOATÁ:** Calle 12 con Carrera 4, Esquina.
- **MUNICIPIO DE MIRAFLORES:** Calle 3 No. 5 – 17.

7.1.3.2. CANAL TELEFÓNICO

Los interesados deberán radicar sus PQRSD vía telefónica a través de la Línea (608) 23556580.

7.1.3.3. CANAL VIRTUAL

▪ PÁGINA DEL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ:

Los ciudadanos podrán presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través la página Web del Instituto de Tránsito de Boyacá, por el link:

https://www.itboy.gov.co/index.php?option=com_chronoforms5&view=form&Itemid=257.

La petición en página web deberá contener la mayoría de estos campos:

- Nombre.
 - E-mail.
 - Asunto.
 - Mensaje.
- ##### ▪ COREO INSTITUCIONAL:
- info@itboy.gov.co



▪ **REDES SOCIALES:**

- **FACEBOOK:**

<https://www.facebook.com/InstitutoDeTransitoDeBoyaca>

- **TWITTER:**

<https://twitter.com/NuestroITBOY>

- **INSTAGRAM:**

<https://www.instagram.com/nuestroitboy/>

8. GESTIÓN DOCUMENTAL

Es un sistema propio donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, radicados en las Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, en el horario de 8:00 am a 12:00m y 2:00 pm a 6:00 pm.

La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan al Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY a través de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia , son responsabilidad de la Subgerencia Administrativa según lo dispuesto en el presente Manual de PQRSD, en donde se establecen los lineamientos y parámetros respectivos para la recepción, radicación y direccionamiento de las Comunicaciones Oficiales que se reciben en el Instituto de Tránsito de Boyacá - ITBOY, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, y asegurando que los servidores públicos den respuesta oportuna y cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Entidad.

8.1. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL – ORFEO:

Es un sistema de información y gestión documental implementado por el Instituto de Tránsito de Boyacá - ITBOY, y administrado internamente por la Oficina Asesora de Planeación y de Sistemas. Es un instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, traslado y/o asignación para el trámite interno,



respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las distintas dependencias en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan al Instituto de Tránsito de Boyacá - ITBOY a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, estará a cargo de la Subgerencia Administrativa.

9. DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “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”.

Basados en el núcleo esencial del derecho fundamental del derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Pronta resolución:** Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- **Respuesta de fondo:** Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
- **Coherencia:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.



- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales según el tipo de solicitud.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se debe manejar un Lenguaje Claro, con el objeto garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa de la Entidad.

9.1. NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN:

Es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. La Entidad debe asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas

9.2. PETICIONES VERBALES:

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea resuelta en el primer nivel de servicio de acuerdo con el Decreto 1166 del 2016, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Aquellas peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, se entregará el **formato PM04-M02-F02** al ciudadano para el registro de la correspondiente PQRSD en el Sistema de Gestión Documental ORFEO.

La Entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía con los medios tecnológicos o electrónicos necesarios para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

9.3. PETICIÓN ANÓNIMA:

Cuando se presente ante la Entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición.



9.4. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:

Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud de ampliación de información requerida por una entidad dentro de los términos establecidos (un mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita). Por consiguiente, se declarará el desistimiento tácito 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. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el servidor al que le ha sido asignada la PQRSD 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.

9.5. DESISTIMIENTO EXPRESO:

Los interesados podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

9.6. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS:

Petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

9.7. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS O CLASIFICADOS:

Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos sometidos a reserva por la constitución Política y la ley.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

9.8. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA:

La dependencia competente negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la ley y en especial en el artículo 24 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia en cuyo texto se deberán citar las normas en la que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá, al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 14 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 o la norma que la modifique, adicione o sustituya. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.



9.9. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:

La Entidad dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable; cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada así mismo cuando la petición la realice un menor de edad o un periodista para el ejercicio de su actividad.

9.10. PETICIONES RADICADAS POR UN NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE:

Si la petición fue radicada por un niño, niña o adolescente, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para él/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

10. DE LAS MODALIDADES DE LAS PETICIONES DE ORIGEN CIUDADANO

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse? (Ley 1755 del 2015)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



	<p>cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.</p>	
<p>Derecho de petición en interés particular</p>	<p>Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin que le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo interés a él o a su entorno.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p>Queja</p>	<p>Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p>Reclamo</p>	<p>Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p>Sugerencia</p>	<p>Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>
<p>Denuncia por posibles actos de corrupción</p>	<p>Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conducta constitutiva en faltas disciplinarias</p>	<p>Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</p>



	por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades, impedimentos y conflicto de interés de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía, de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico y el solicitante así lo manifieste se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrá expedir a costa del solicitante, según los costos de reproducción de la entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.



Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
-----------------	--	---

11. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

Una vez cumplidos los términos legales después de asignados los requerimientos, la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia asume las siguientes responsabilidades:

- Generar y remitir mensualmente los informes de PQRSD, de la vigencia al informe mensual de “Seguimiento de PQRSD”, para la actualización en los sistemas de información.
- Actualizar mensualmente los informes de PQRSD que ingresaron a la Entidad por en el Sistemas de Gestión Documental ORFEO.
- Publicar los informes de seguimiento de PQRSD, mes vencido en el Tablero de Control de PQRSD que se encuentra dispuesto en la página web de la Entidad.
- Informar trimestralmente a la Gerencia, Subgerencias y Oficinas Asesoras, sobre el estado actual de las peticiones recibidas en sus dependencias, con el fin de que se tomen acciones frente a las peticiones que no han sido atendidas y las atendidas fuera de términos.
- A partir de indicadores de gestión, realizar seguimiento del cumplimiento a la oportunidad de las respuestas emitidas por cada dependencia.

