

"Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central"

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RAPE REGIÓN CENTRAL

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 3.4. del artículo 3 del Acuerdo Regional 007 del 2015

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en su artículo 23 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: (...) 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, aun por fuera de las horas de atención al público.

Que el artículo 76 de la citada ley determina que, 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.

Que la Ley 1712 de 2014, 'Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones', tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que de conformidad con el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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.

REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL – RAPE
REGIÓN CENTRAL



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 389 DE 2017

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

Que el Decreto 1078 de 2015, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea, para así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 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, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) que le corresponde resolver a la *Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central*, de conformidad con las consideraciones expuestas.

ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución se deben adoptar las siguientes definiciones:

- a) **ATENCIÓN:** Conjunto de actuaciones de una entidad u organización, ordenados y coherentes, orientados a la idónea satisfacción de las necesidades de los usuarios.
- b) **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- c) **DERECHO DE PETICIÓN:** Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL – RAPE
REGIÓN CENTRAL



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 389 DE 2017

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

- d) **DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR.** Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Entidad, ya sean de interés general o particular.
- e) **DERECHO DE PETICION DE CONSULTA.** El derecho de petición per se, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Entidad acerca de asuntos propios de las actividades públicas delegadas por el Representante Legal.
- f) **DERECHO DE PETICION DE INFORMACION.** Es la solicitud elevada con el propósito que el funcionario dé a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en el archivo a su cargo.
- g) **DERECHO DE PETICION ENTRE AUTORIDADES:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.
- h) **FELICITACIÓN:** Es una manifestación verbal o escrita de satisfacción de un usuario por la atención recibida por parte de un servidor público.
- i) **PETICIÓN:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de que se le brinde información, orientación, copia de documentos (cuando es jurídicamente viable) o consultas, relacionada con los servicios que brinda la asociación.
- j) **QUEJA:** Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad.
- k) **RECLAMO:** Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los procesos, procedimientos o servicios ofrecidos por la Entidad.
- l) **RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento

- m) **SOLICITUD DE INFORMACION:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas funciones.
- n) **SUGERENCIA:** Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

ARTÍCULO TERCERO. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Cualquier modalidad de petición presentada ante La Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. En caso de radicar una petición incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, se solicitará 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Si el peticionario no allega el requerimiento o solicita plazo, se entenderá que ha desistido de la petición y la entidad procederá a decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO. CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. La Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central, ha dispuesto de los siguientes canales de atención, para los asociados, partes interesadas y ciudadanía en general, a través de los cuales pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:

REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANEACIÓN ESPECIAL – RAPE
REGIÓN CENTRAL



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 389 DE 2017

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

1. **Atención presencial:** La entidad dispone de un espacio de contacto presencial, ventanilla de correspondencia, donde se recibirán las peticiones por el personal del proceso de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, se brindará información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
2. **Atención telefónica:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recibidas por el personal del proceso de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
3. **Atención por medios electrónicos:** La entidad cuenta con el correo electrónico: contactenos@regioncentralrape.gov.co, para recibir cualquier petición.
4. **Buzón de sugerencias:** Canal físico ubicado en sala de espera la entidad, dispuesto al público para recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera escrita.

ARTÍCULO QUINTO. TÉRMINOS PARA RESPONDER LAS PETICIONES. Los colaboradores de la entidad a quienes se les asigne el trámite de una petición deberán tener en cuenta para su respuesta los términos que a continuación se indican:

MODALIDAD DE PETICIÓN	NORMATIVIDAD	TÉRMINOS DE RESPUESTA (Días Hábiles)
Derecho de petición de interés particular y general Quejas, Sugerencias o Reclamos (Son clasificados como derechos de petición en interés general o particular)	Artículo 23 de la C.N y el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015	Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.
Derecho de petición de Información y de documentos	Numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. <i>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 entregaran dentro de los tres (03) días siguientes.</i>
Derecho de petición de consulta	Numeral 2º del Artículo 14 de la	Treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. <i>Cuando Excepcionalmente no</i>

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

MODALIDAD DE PETICIÓN	NORMATIVIDAD	TÉRMINOS DE RESPUESTA (Días Hábiles)
	Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015	<i>fuere posible resolver la petición en este plazo, se deberá informar al peticionario de inmediato y antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalado el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i>
Derecho de petición entre autoridades	Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015	Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo.
Derechos de Petición trasladados	Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la ley 1755 de 2015	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 remitario 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.

PARÁGRAFO. La omisión de la respuesta de una petición por parte de un funcionario dentro de los términos establecidos legalmente dará lugar a las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

ARTICULO SEXTO. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES.

En el proceso de Servicio al Ciudadano se registrará la petición en el formato respectivo y dejará constancia de la misma, mediante número de radicado el cual será informado al peticionario. Estas peticiones deberán contener lo establecido en artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2015.

ARTÍCULO SÉPTIMO. EXCEPCION A LOS TÉRMINOS. El funcionario debe informar al peticionario cuando no fuere posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos, las razones de la demora y fecha prevista de la respuesta, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto.

h

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y de más solicitudes de información en la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – Región Central”

ARTÍCULO OCTAVO. FALTA DE COMPETENCIA. Si el funcionario a quien se le asignó el trámite de la PQRSD no es competente, para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la entidad, deberá trasladarse a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia, enviado copia del comunicado al peticionario.

ARTÍCULO NOVENO. APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE. En los aspectos no regulados a través del presente reglamento, se deberá tener en cuenta lo normado por la Ley 1437 de 2011, Decreto 1166 de 2016 y demás normatividad concordante y pertinente, así como las que las sustituyan, adicionen o modifiquen.

ARTÍCULO DÉCIMO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D. C., **29** DIC 2017



DIEGO GARCIA BEJARANO
Director Ejecutivo

Elaboró: Carolina Rincón- Profesional Especializado- Gestión Documental y Servicio al Ciudadano
Aprobó: Edna Patricia Rangel – Directora Administrativa y Financiera