

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 1 de 28

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Luis Guillermo Agudelo Ramírez
Gerente

Luis Ernesto Salazar Jiménez
Subgerente Administrativo y Financiero

Humberto Tobón
Subgerente de Planeación Estratégica y Prospectiva

Henry Andrés García Martínez
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones Internas y Externas

José David Pascuas
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Lina Marcela Hurtado Acevedo
Tesorero General

Equipo de Apoyo

Natalia Andrea Salcedo Agudelo
Contratista

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 2 de 28

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	4
2. ASPECTOS GENRALES	5
3. MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICION	7
3.1. MARCO CONSTITUCIONAL	7
3.2. MARCO LEGAL	7
4. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO	9
5. DEFINICIONES	11
6. DERECHO DE PETICION	12
6.1. CONTENIDO DE LAS PETICIONES	12
6.2. CLASES DE PETICIONES	12
6.3. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN.	12
6.8.1 Recurso De Insistencia.....	20
6.9. DERECHO DE PETICIÓN QUE REQUIEREN ATENCIÓN PRIORITARIA.....	20
6.10 NOTIFICACIONES DE LAS DECISIONES DE LA REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANIFICACIÓN RAP - EJE CAFETERO.	21
6.10.1. Notificación Personal:	21
6.10.2. Notificación Por Aviso:	22
7 PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL.....	23
7.1. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESPONDER PETICIONES DE ACUERDO CON LA AUTORIDAD QUE LAS FORMULE	23
8. QUEJAS	24
8.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA	24
9. RECLAMOS.....	25
9.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA.....	25
10. SUGERENCIA.....	26
10.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA	26
11. RESPONSABILIDADES	27
11.1. LA GERENCIA.....	27
11.2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	27
11.3. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	27

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 3 de 28

11.4. SERVIDORES PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS.....	27
11.5. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	28

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 4 de 28

1. INTRODUCCION

La Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero implementa un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de Información a efecto de facilitar la difusión y conocimiento ciudadano de su Misión Institucional, metas, objetivos en general, un sistema que dé trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios de estas.

En concordancia con lo anterior, el Sistema PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la entidad, le permite a la ciudadanía realizar solicitudes, a través de varios medios: Sitio web <http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/>, correo electrónico contacto@ejecafeterorap.gov.co, vía telefónica 3005244390, en forma personal y comunicación escrita en la dirección Carrera 12 No. 22-37 CAD Rodrigo Gómez Jaramillo - segundo piso.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 5 de 28

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 OBJETIVO

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias formulados ante la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero dentro del marco de sus competencias Constitucionales y legales con el propósito de garantizar al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

2.2 ALCANCE

El trámite interno de cualquier solicitud se aplica a todas las dependencias de la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero y a los Servidores Públicos que en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad.

2.3 MARCO LEGAL

La Constitución Política de 1991, en el artículo 23, consagra el Derecho de Petición y se hace extensivo su ejercicio ante las organizaciones privadas, a fin de garantizar los derechos fundamentales.

El Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, tiene su fundamento legal en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, señala:

"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"...

Lo anterior, con el objeto de hacer más ágil, eficiente y eficaz el trámite para la atención de los derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones que se presenten ante la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero, por lo que se ha considerado necesario la elaboración del presente Manual.

- Ley 87 de 1993
- Ley 1952 de 2019
- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 6 de 28

- Ley 1474 de 2011
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”
- Decreto Nacional 1166 de 2016
- Ley 962 de 2005
- Ley 1712 de 2014

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 7 de 28

3. MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICION

3.1. MARCO CONSTITUCIONAL

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. (...).

▪ **Artículo 74.** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)

▪ **Artículo 209.** La función administrativa esté al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones. (...)

▪ **Artículo 270.** La ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

3.2. MARCO LEGAL

▪ **Ley 87 de 1993.** "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".

▪ **Ley 1437 de 2011.** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo."

▪ **Ley 1474 de 2011.** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011."

▪ **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." Artículo 2.1.1.1.1., y siguientes del decreto 1081 de 2015 Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso, a la información pública nacional."

▪ **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."

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 8 de 28

Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.

- **Decreto 019 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- **Ley 1437 de 2011.** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- **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." Artículo 2.1.1.1.1., y siguientes del Decreto 1081 de 2015 "Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."
- **Decreto Nacional 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."

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL		Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias		Versión: 00
			Fecha: 03-06-2022
			Página 9 de 28

4. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO

4.1 DERECHOS

Los derechos descritos en la Ley 1437 de 2011, en el Artículo 5.

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción, en cualquiera de sus modalidades, en forma virtual, verbalmente o por escrito, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
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, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 10 de 28

4.2 DEBERES

Los deberes descritos en la Ley 1437 de 2011, en el Artículo 6.

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El deber descrito en la Ley 1755 de 2015, Artículo 19:

5. No presentar Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa sin pena de rechazo.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 11 de 28

5. DEFINICIONES

Petición: Solicitud respetuosa que el usuario requiere a la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con una conducta que considera inadecuada en la prestación de un servicio por parte de uno o varios servidores públicos.

Reclamo: Manera de exigir, reivindicar o demandar una solución de la Entidad para que corrija la mala prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia: Manifestación que permite o reconoce la mejora de la Entidad.

En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:

- **Comentario:** Ideas o propuestas que permiten mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
- **Agradecimiento:** Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente.

Denuncia por corrupción: Es la puesta en conocimiento ante la RAP Eje Cafetero de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Entidad para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Nota 1: Frente a las denuncias por corrupción la RAP Eje Cafetero adelantará las acciones correspondientes que permitan establecer si procede investigación administrativa, sancionatoria, penal, disciplinaria o fiscal con el fin de dar traslado al organismo competente. (Los términos establecidos para dar trámite a las denuncias por corrupción corresponderán a los establecidos en la Ley).

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 12 de 28

6. DERECHO DE PETICION

6.1. CONTENIDO DE LAS PETICIONES

- Designación de la dependencia a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante cuando a través de ellos se presente, indicando sus documentos de identificación, y dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax y la dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición.
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar la petición.
- Firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. La autoridad competente para dar resolución a la petición tendrá la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla a que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ningún caso podía ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

6.2. CLASES DE PETICIONES

6.2.1. Derecho de petición en interés particular:

Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.

6.2.2. Derecho de petición en interés general:

Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general.

6.3. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

El Manual de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias,

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 13 de 28

tiene su fundamento en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y dilucidado por la Honorable Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014, manifestando que:

"(...) en desarrollo de la autonomía administrativa de cada entidad (ad. 209 CP), prevé un contenido acorde con el derecho de petición, en tanto redunda en la adecuada y eficiente atención de las peticiones presentadas ante una entidad. Se erige como una garantía, pues el reglamento no podrá modificar aspectos regulados por el proyecto estatutario que ahora se estudia. Así el ámbito que se reserve a las entidades administrativas es el de reglamentar en los aspectos operativo y administrativo lo ya establecido por una ley estatutaria, para facilitar la eficiente y adecuada ejecución de lo previsto en ella."

De conformidad con lo dispuesto por la Corte Constitucional en Sentencia T-077/18 y quien trajo a colación la Sentencia C-418 de 2017, se reitera que el ejercicio del derecho de petición se rige por las siguientes reglas y elementos de aplicación:

- 1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.
- 2) Mediante el derecho de petición se garantizan afros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.
- 3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos; (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.
- 4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.
- 5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.
- 6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el termino para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) diez para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando edemas el termino en el que sería dada la contestación.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 14 de 28

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado".

En tal sentido, se precisa que las características del derecho de petición se determinan en bajo los siguientes criterios:

- Cualquier persona puede elevar peticiones respetuosas a las autoridades y/o organizaciones e instituciones privadas sin distingo de edad, sexo, nacionalidad o estado civil, etc.
- Es un derecho fundamental, según los principios del nuevo ordenamiento constitucional.
- Su efectividad es esencial para el logro de los fines de la administración pública.
- El Derecho de Petición debe ir dirigido a la Autoridad o particular competente.
- Puede ser presentado de forma verbal o escrita, por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, vía telefónica, personal, documental).
- La respuesta de la administración debe ser oportuna, Integra, pertinente y satisfactoria de conformidad con el interés del peticionario. De todas maneras, eso no significa que la respuesta implica una aceptación de lo solicitado ni que pueda exigirse por esta vía (la de la protección del derecho de petición), el sentido determinado de la respuesta
- La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1) oportunidad, 2) Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, y 3) Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición
- El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso
- Administrativo, sustituido en su Título II por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, establece los términos para contestar las peticiones de carácter general o particular y prevé que, en caso excepcional de no poderse resolver la petición en los plazos allí señalados, se deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, dicha circunstancia al interesado explicando los motivos de

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL		Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias		Versión: 00
			Fecha: 03-06-2022
			Página 15 de 28

la demora y señalando una plaza razonable en que se resolverse o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Negar el derecho o atenderlo con negligencia genera responsabilidades administrativas y disciplinarias.

- Se deben observar, en su resolución, dos condiciones básicas: la atención de la administración debe ser oportuna y existe un régimen de sanciones aplicables a los funcionarios responsables de la renuencia o demora en responder.
- No se requiere que el peticionario invoque el Art. 23 de la Constitución Política Nacional.

Conforme a lo anterior, el manual interno de derecho de petición se convierte en el acto administrativo que reglamenta el trámite interno de todas las peticiones que son radicadas ante la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero, cada uno de las definiciones, procedimientos y plazos que se deben tener en cuenta y adelantar, para una efectiva resolución de las solicitudes incoadas por los diferentes usuarios.

6.4. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA

- 1) Generalmente (15) días hábiles
- 2) Documentos e información (10) días hábiles.
- 3) Consultas (30) días hábiles
- 4) Entre entidades cívicas (10) días
- 5) El termino comienza a contar a partir del día siguiente a la radicación del documento.

Cuando al funcionario a quien se le dirija la petición no fuere competente se le informara de forma inmediata al peticionario cuando este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, cuando fue por escrito.

Dentro del término antes relacionado, se deberá remitir la petición a la persona competente, y enviar copia del oficio remisorio al peticionario, y se surtirá el mismo trámite en el caso de que no exista funcionario competente para resolver el requerimiento.

Los términos para decidir o responder al peticionario, se empezarán a contar a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 16 de 28

6.5. EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER

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 serio lado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverse o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

6.6. PETICIONES VIRTUALES

Con la expedición de la Ley 1437 de 2011, se implementó la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo, lo cual se da en respuesta a la revolución de las telecomunicaciones y la informática en virtud del gran avance tecnológico mundial

En relación con lo anterior, el artículo 53 y siguientes de la mentada ley, regula el procedimiento y características de trámites administrativos adelantados por medios electrónicos, así: <http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/>, correo electrónico contacto@ejecafeterorap.gov.co.

Artículo 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

Artículo 54 Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuaran la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del debido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 17 de 28

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en termino siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil

Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título. La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativa, fecha y hora que deberá certificar.

Artículo 61. Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.

Artículo 62. Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por autoridad.

Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones se aplicarán las siguientes reglas:

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad.
2. Cuando fallen los medios electrónicos de la autoridad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 18 de 28

mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

3. De conformidad con la normatividad que antecede, se abrirá la posibilidad de que los PQRSB se presenten y sean resueltas por vía de correo electrónico. Para lo cual, la administración tiene como correo para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del sitio web <https://ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/>; para dar trámite a estos.

6.7. PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN EN LA RAP EJE CAFETERO

El procedimiento Interno de la Petición en la RAP Eje Cafetero será:

1. Recepción de las solicitudes en la Recepción de la RAP Eje Cafetero, indicando fecha y hora. Ninguna otra dependencia de la entidad podrá recepcionar derechos de petición, quejas, reclamos o denuncias.
2. Análisis y clasificación según su contenido.
3. Direccionamiento a la dependencia competente.
4. Seguimiento a la respuesta.
5. Las peticiones podrán formularse verbalmente o por escrito, pero siempre se harán constar mediante la consignación en el formato previsto para el efecto según la clase de peticiones de que se trate.
6. Se radicará conforme al formato preestablecido para tal efecto.
7. A cada documento se le asignará un número de radicación.
8. Se verificará siempre, que el interesado deje constancia de la dirección o correo electrónico para la respuesta.
9. En caso de duda acerca del funcionario a quien deban ser remitidas las peticiones, se remitirán a la dependencia a fin de que la remita a quien corresponde.
10. La dependencia encargada de la respuesta deberá ser enviada al correo de contacto@ejecafeterorap.gov.co, con 5 días de antelación a su vencimiento para su firma y envío. Se dejará copia de recibido y/o pantallazo del correo electrónico si fuere el caso para el archivo de la oficina y se conformará un archivo.
11. Cuando la petición es sobre información o trámite que obre de una dependencia específica, podrá el Subgerente de la Dependencia remitir la respuesta cumpliendo con lo señalado en la Ley.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 19 de 28

6.8. TRAMITE DE LAS PETICIONES QUE GOZAN DE RESERVA LEGAL

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por diario a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva para la Constitución o la ley y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. 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 la 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.
6. Los que involucren relaciones internacionales.
7. De igual forma, y en consonancia con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de esa Ley 1755 de 2015, gozaran también de reserva, los siguientes documentos:
8. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
9. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
10. 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.
11. 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.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 20 de 28

12. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
13. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
14. Los datos genéticos humanos.

Ahora bien, 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.

Nota: La RAP Eje Cafetero deberá regular vía acto administrativo el tipo de información reservada con sus respectivos considerandos, sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014.

6.8.1 Recurso De Insistencia

En caso de que el solicitante persista frente al caso de reserva, tendrá la oportunidad de interponer por escrito recurso de insistencia, debiendo sustentarlo en audiencia de notificación o en su defecto, dentro de los diez (10) días siguientes a ella, caso en el que, el funcionario competente, deberá remitir la documentación correspondiente al a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, quien decidirá en única instancia si se niega o acepta, total o parcialmente la petición formulada.

PARAGRAFO: los motivos de reserva antes enunciados no serán oponibles 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 Aleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

6.9. DERECHO DE PETICIÓN QUE REQUIEREN ATENCIÓN PRIORITARIA

Cuando el asunto de que trate la petición incoada ante la RAP Eje Cafetero verse sobre asuntos, en los cuales se encuentre inmerso el reconocimiento de un derecho fundamental, se deberá dar atención prioritaria al mismo, con el fin de evitar un posible perjuicio al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 21 de 28

Estando en el anterior escenario y se verifique que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el funcionario competente adoptara de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

6.10 NOTIFICACIONES DE LAS DECISIONES DE LA REGIÓN ADMINISTRATIVA Y DE PLANIFICACIÓN RAP - EJE CAFETERO.

El ordenamiento jurídico vigente (Ley 1437 de 2011), prevé la obligatoriedad de notificar los Actos Administrativos, con lo cual se cumple una triple función dentro de la actuación administrativa, consistente en:

- Asegurar el cumplimiento del principio de publicidad de la función pública, pues mediante ella se pone en conocimiento de los interesados el contenido de las decisiones de la administración.
- Garantizar el cumplimiento de las reglas del debido proceso en cuanto permite la posibilidad de ejercer los derechos de defensa y contradicción.
- La adecuada notificación hace posible la efectividad de los principios de celeridad y eficacia de la función pública delimitando el momento en el que empiezan a correr los términos de los recursos y de las acciones procedentes.

Frente al anterior contexto, surgen diferentes tipos de notificación, las cuales serán observadas y aplicadas por la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero, así:

6.10.1. Notificación Personal:

El envío del oficio de citación deberá efectuarse a la dirección, al número de teléfono o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca el interesado a la diligencia de notificación personal.

La citación deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la RAP Eje Cafetero, lo cual se hará por el termino de cinco (5) días.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 22 de 28

6.10.2. Notificación Por Aviso:

Si no es posible realizar la notificación personal, al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de la citación, se hará la notificación por aviso, que deberá ser enviada a la dirección, al número de teléfono o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

El aviso enviado al respectivo interesado, deberá contener los siguientes datos:

- La fecha del acto que se notifica.
- Autoridad que lo expidió.
- Recursos que legalmente proceden contra el acto.
- La autoridad ante quien debe interponerse el recurso.
- Los plazos para interponer el recurso.

En caso de desconocerse la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, deberá publicarse en la página electrónica de la entidad y en un lugar de acceso al público por el termino de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerare surtida para finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL		Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias		Versión: 00
			Fecha: 03-06-2022
			Página 23 de 28

7 PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL

Cuando frente a su deber legal, un ente de control político, disciplinario, fiscal, ciudadano y jurisdiccional, eleve una petición ante la Región Administrativa y de Planificación – RAP Eje Cafetero, podrán dar un término para responder, menor o mayor al establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En este caso, dicho termino se convierte en obligatorio cumplimiento para el ente territorial.

7.1. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESPONDER PETICIONES DE ACUERDO CON LA AUTORIDAD QUE LAS FORMULE

Existen normas especiales para los términos de respuesta a organismos de control, así:

Tabla 1 normas especiales para los términos de respuesta a organismos de control

ORGANISMO	NORMA	ARTICULO	TERMINO
Defensoría del pueblo	Ley 24 de 1992	Artículo 15	5 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
Congreso de la República	Ley 24 de 1992	Artículo 243	Citaciones para información por parte del Congreso de la República. La contestación por escrito a las preguntas deberá realizarse hasta 48 horas antes de cumplirse la citación.
	Ley 5 de 1992	Artículo 258	A los 5 días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.
	Ley 5 de 1992	Artículo 260	A los 10 días hábiles se dispondrá su envío oportuno.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos antes señalados la Región Administrativa y de Planificación RAP - Eje Cafetero, deberá informar de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverse o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 24 de 28

8. QUEJAS

La queja puede ocasionarse porque:

- La entidad no cumple con su finalidad.
- Los particulares transgreden las normas que corresponde vigilar y hacer respetar a la entidad.
- Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- Los particulares que tienen a cargo la prestación de un servicio público incurrir en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

8.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA

El termino generalmente para otorgar respuesta es de quince (15) días hábiles.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 25 de 28

9. RECLAMOS

Por la prestación del servicio:

- Cuando es lento y congestionado.
- Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- Cuando el trámite es complejo.
- Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo
- Por falta de orientación que Eleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Por falta de organización de la atención al usuario.

9.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA

El termino generalmente para otorgar respuesta es de quince (15) días hábiles.

 Región Administrativa y de Planificación	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 26 de 28

10. SUGERENCIA

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

10.1. TÉRMINOS PARA OTORGAR RESPUESTA

El término generalmente para otorgar respuesta es de quince (15) días hábiles

	MANUAL	Código: M-ADM-001
	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Versión: 00
		Fecha: 03-06-2022
		Página 27 de 28

11. RESPONSABILIDADES

De conformidad con lo establecido en el Manual Específico de Funciones de la Región Administrativa y de Planificación - RAP Eje Cafetero, y el Manual de Procesos y Procedimientos, las responsabilidades que desempeña cada dependencia relacionada, son:

11.1. LA GERENCIA

El Gerente, los Subgerentes y los jefes de Oficinas Asesoras, deben incorporar las sugerencias del líder del proceso, el resultado de los análisis de las PQRSD que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

11.2. SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Como encargada del proceso, coordinará la proyección estadística sobre las PQRSD, con el fin de identificar el debido registro, trámite y seguimiento de esta que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la Normatividad Vigente. Dichas respuestas deberán ser suministradas por las Dependencias competentes sobre la que recaerá la responsabilidad de brindar respuesta oportuna, y así como de propender por los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.

11.3. OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo con las normas regales vigentes, rindiendo a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria.

11.4. SERVIDORES PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	MANUAL		Código: M-ADM-001
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias		Versión: 00
			Fecha: 03-06-2022
			Página 28 de 28

Ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver es P.Q.R.S.D, en el tiempo que determine la Ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin.

11.5. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Oficina que depende de la Subgerencia Administrativa y Financiera Administrativa, encargada de brindar información y atención sobre las generalidades de los trámites y servicios que brinda la entidad; además de dar recepción, orientar o remitir a la competente cuando sea posible las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, elevando un registro en el aplicativo que la Entidad disponga para tal fin.

Generación estadística que revelen la eficiencia de las personas y áreas encargadas de resolver los casos de peticiones, quejas y reclamos.

Realizar encuestas de satisfacción por parte de los usuarios del sistema y medición de los índices de satisfacción, por medio de informes, volúmenes de quejas, demoras en atención, índices de satisfacción, tendientes a facilitar la toma de decisiones en el nivel directivo.

ELABORACIÓN	REVISION	APROBACION
Elaborado por:  Natalia Andrea Salcedo Agudelo Cargo: Contratista	Revisado por:  Luis Ernesto Salazar Jiménez Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero	Aprobado por:  Luis Ernesto Salazar Jiménez Cargo: Subgerente Administrativo y Financiero