

CONTESTACIÓN DERECHOS DE PETICIÓN Y MANEJO DE LA PLATAFORMA SIAC.

03/04/2024

Jurídica contratación- Gestión documental

MARCO NORMATIVO DERECHOS DE PETICIÓN

- El artículo 23 de Constitución Política de Colombia estableció el Derecho de Petición como un derecho fundamental que tienen todas las personas para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
- Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición.
- Decreto 1166 de 2016, que regula las peticiones verbales.
- Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.



PARA QUE SIRVE EL DERECHO DE PETICIÓN

- Solicitar información, documentos o copias de documentos.
- Pedir que se preste un servicio.
- Reclamar sobre un servicio recibido.
- Quejarse sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- Sugerir mejor calidad en el servicio.



•Derecho de petición: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

•Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

•Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

TIPOS DE SOLICITUDES

•Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

•Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

•Anónimo: Manifestación escrita o verbal sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.

TÉRMINOS DE RESPUESTA

<p>5 días hábiles</p> <p>Si la ETITC no es la entidad competente para dar respuesta, en este plazo se le informará al peticionario el traslado de la petición a la entidad que corresponda.</p>	<p>10 días hábiles</p> <p>Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.</p>	<p>15 días hábiles</p> <p>Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.</p>	<p>30 días hábiles</p> <p>Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONSECUENCIAS DE NO DAR RESPUESTA

- Interposición de acciones de tutela por violación al Derecho fundamental de Petición.
- Sanciones disciplinarias por 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 a quien corresponda su conocimiento.
- Generación de riesgos de daño antijurídico que comprometan patrimonio y el buen nombre de la institución.
- Se constituye el silencio administrativo positivo



PLATAFORMA SIAC

VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

CANALES - PQRSD

PBX • PORTAL WEB • PRESENCIAL • DOCUMENTO FÍSICO • CORREO ELECTRÓNICO • CHAT



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

Si deseas ampliar la información puedes consultar la presentación dando click aquí:

PPT