

TIEMPOS DE RESPUESTA **PQRS**D

Peticiones, Quejas, Reclamos
Sugerencias y Denuncias



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL



UNIDOS

GLOSARIO DE TERMINOS

CONSULTA



Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.

TIEMPO:
30 días hábiles

DENUNCIA



Exponer una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflicto de intereses.

TIEMPO:
15 días hábiles

ORGANISMOS JUDICIALES



Solicitud de información o documentos a la Administración

TIEMPO:
Previsto en la comunicación

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL



Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.

TIEMPO:
15 días hábiles

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR



Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente una situación en particular que afecta al sujeto directamente o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.

TIEMPO:
15 días hábiles

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES



Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.

TIEMPO:
10 días hábiles

PETICIONES POR PERSONAS EN ESTADO DE VULNERABILIDAD Y OTRAS



Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.

TIEMPO:
10 días hábiles

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



Se encuentran relacionados con los recursos que se pueden interponer ante un acto administrativo generado por la entidad.

TIEMPO:
Dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo o en las normas que lo regulen.

GLOSARIO DE TERMINOS

QUEJA



Manifiestar protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.

TIEMPO:
15 días hábiles

RECLAMO



Manifiestar insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.

TIEMPO:
15 días hábiles

SITUACIONES DE RIESGO PARA LA VIDA



Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.

TIEMPO:
Se debe dar prioridad en la respuesta.

SOLICITUD DE COPIAS



Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.

TIEMPO:
10 días hábiles

SOLICITUD DE INFORMACIÓN



Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

TIEMPO:
10 días hábiles

SOLICITUDES DE PERIODISTAS



Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.

TIEMPO:
Dar prioridad respecto a las que ya ingresaron.

SUGERENCIA



Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad

TIEMPO:
15 días hábiles

TRÁMITES



Conjunto de requisitos, pasos o acciones que deben efectuar los ciudadanos para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

TIEMPO:
Previsto en la Hoja de Vida del Trámite en el SUIT

TIEMPOS DE RESPUESTA

5 DÍAS

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Art. 243, 258 y 260 Ley 5 de 1992

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Art. 15 Ley 24 de 1992

15 DÍAS

PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

PETICIONES DE INTERÉS GENERAL
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

RECLAMOS
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

QUEJAS
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

10 DÍAS

SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

SOLICITUD DE COPIAS
Art. 14, Núm. 1, Ley 1755 de 2015

CONSULTA DE DATOS PERSONALES
Artículo 14, Ley 1581 de 2012

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
ENTRE AUTORIDADES**
Art. 30, Ley 1755 de 2015

**PETICIONES POR PERSONAS EN
ESTADO DE VULNERABILIDAD Y
OTRAS**
Art, 13, Decreto Ley 019 de 2012

30 DÍAS

CONSULTA
Art. 14, Núm. 2, Ley 1755 de 2015

NORMATIVIDAD



TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

ESTARÁ SOMETIDA A TÉRMINOS PARA 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.
3. Peticiones especiales provenientes de congresistas o Defensoría del Pueblo deberán resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción (Ley 5 de 1992, artículo 243, 249 y 258; Ley 24 de 1992, artículo 16).
4. Solicitud de aplicación de normas como requisito previo a la acción de cumplimiento, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
5. Situaciones de riesgo para la vida, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, previa demostración de la situación. Peticiones entre entidades públicas, dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo.
6. Peticiones entre entidades públicas, dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo.
7. Peticiones prioritarias en las que se vean involucrados derechos fundamentales a la salud y seguridad personal, deberán responderse en un plazo de tres (3) a ocho (8) días siguientes al recibo.
8. Peticiones elevadas por los periodistas en ejercicio de su actividad, previa acreditación, deberán responderse en un plazo máximo de ocho (8) días siguientes al recibo.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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 resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 8

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO

Cuando una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, tiempo durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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 en este artículo, se 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.

ARTÍCULO 9

DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

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 la administración podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 10

PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda su 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, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la administración 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.

ARTÍCULO 11

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

La Gobernación de Antioquia dará 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 deberá adoptar 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 previa acreditación.

ARTÍCULO 12

SERVIDOR SIN COMPETENCIA

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, 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 servidor público competente, así lo comunicará.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 13 RECURSOS

Contra los actos administrativos que resuelven peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TIEMPOS DE RESPUESTA **PQRS**D

Peticiones, Quejas, Reclamos
Sugerencias y Denuncias



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

