



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Departamento Nacional de Planeación

Bogotá D.C., 2020



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 |
| TABLA DE CONTENIDO | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ALCANCE | 3 |
| 3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS | 3 |
| 4. DEFINICIONES | 3 |
| 5. DERECHO DE PETICIÓN | 3 |
| 5.1. Objeto, Términos y modalidades | 4 |
| 5.2 Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial | 6 |
| 5.3 Contenido de las peticiones | 6 |
| 6. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD | 6 |
| 6.1 Peticiones verbales | 6 |
| 6.2. Peticiones escritas | 7 |
| 6.3. Canales de Atención al ciudadano | 7 |
| 7. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD | 8 |
| 8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD | 9 |
| 8.1. Responsabilidades: | 9 |
| b. Equipo de Servicio al Ciudadano | 10 |
| c. Grupo de Correspondencia: | 10 |
| d. Dependencias de la Entidad | 11 |
| e. Oficina de Control Interno | 11 |
| f. Oficina de Control Interno Disciplinario | 11 |
| 8.2. Organización interna | 11 |
| b. Respuesta | 11 |
| c. Peticiones Derivadas | 12 |
| d. Traslado: | 12 |
| b. Información pública reservada | 12 |
| c. Informaciones y documentos reservados | 12 |
| d. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas | 13 |
| e. Información exceptuada por daño a los intereses públicos | 13 |
| f. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva | 13 |
| g. Insistencia del solicitante en caso de reserva | 13 |
| h. Recursos del solicitante solicitud de información pública | 13 |
| i. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado | 14 |
| j. Comunicación de respuestas | 14 |
| k. Protección de Datos Ley 1581 de 2012 | 14 |
| l. Tratamiento de Datos Personales | 14 |
| 10. INFORMES DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD | 15 |
| 11. DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS | 15 |
| b. Prohibiciones: | 15 |



INTRODUCCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación DNP es el centro de pensamiento del Gobierno Nacional que coordina, articula y apoya la planificación de corto, mediano y largo plazo del país, y orienta el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión.

Para cumplir con su misión, el Departamento Nacional de Planeación, de acuerdo con su política del Sistema Integrado de Gestión, está comprometido con el desarrollo sostenible e incluyente del país, a través del ciclo de planeación, cuyos productos atienden las necesidades de la nación y consideran las características de los territorios. Esto lo logra y consolida a partir de un Sistema Integrado de Gestión, que cumple normativamente y articula la capacidad técnica y compromiso de su talento humano, información confiable, recursos tecnológicos, financieros y de infraestructura, en un ambiente de trabajo seguro, saludable y responsable con el medio ambiente, que contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión institucional, donde a su vez define como uno de sus propósitos (4°) la orientación a las partes interesadas bajo los principios de legalidad, transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción, entre otros.

De acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 2189 del 23 de diciembre de 2017, artículo 59, numeral 9, corresponde a la Secretaría General *“Coordinar la atención al ciudadano y la respuesta a las quejas y/o reclamos que presenten los servidores públicos o ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en el DNP; así como dar traslado a la autoridad competente cuando los requerimientos lo ameriten”*. Para el cumplimiento de la citada competencia, la Secretaría General cuenta con un Equipo de Trabajo de Servicio al Ciudadano, que apoya en el relacionamiento con el ciudadano en los diferentes canales de atención y realiza el seguimiento a la gestión de la atención de las peticiones por parte de las dependencias del DNP.

En el Sistema Integrado de Gestión el tema de Servicio al Ciudadano hace parte de un Macroproceso denominado *“Gestión de Comunicación y Atención al Ciudadano”*, del cual hace parte el proceso el proceso de *“Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”*. Este proceso cuenta con un documento de caracterización, código CA-AP, versión 7, del 30 de marzo de 2017.

En virtud de lo anterior, y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRS), el DNP cuenta con un proceso en el Sistema Integrado de Gestión para la atención de estas. En este sentido el presente documento de *“Lineamientos para la Atención al Ciudadano”* buscan unificar y actualizar algunos conceptos de interés, que ayudarán en la orientación clara y concreta para el trámite interno de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y autoridades buscando garantizar el derecho a la información, conforme el marco jurídico vigente, los lineamientos transversales de política pública aplicables y los lineamientos técnicos que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

1. OBJETIVO

Este lineamiento busca establecer parámetros para la adecuada clasificación, atención y seguimiento de las PQRS que radiquen los ciudadanos y grupos de valor en el DNP a través de los distintos canales de atención, teniendo en cuenta el marco legal vigente.

2. ALCANCE

Este lineamiento debe ser aplicado por funcionarios y colaboradores del DNP, con el fin de atender, dar traslado y realizar el seguimiento a las PQRS dentro de los términos legales.

3. REQUISITOS LEGALES Y OTROS DOCUMENTOS

Ver "Normograma y otros documentos de origen externo" (Anexo 1. MC).

4. DEFINICIONES

Ver "Glosario de Términos y Definiciones" (Anexo 2. MC).

5. DERECHO DE PETICIÓN

La Constitución Política, en el artículo 23, establece que: *“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”*.

La Ley 1437 de enero 18 de 2011, *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA”*, regula en el Título II el Derecho de Petición, título que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.



Por su parte, el Decreto 1166 de 2016¹ reglamenta las peticiones presentadas verbalmente.

La Ley 1755 de 2015 señala que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición constitucional, derecho que es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores, a través del cual 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.

La Corte Constitucional² ha señalado que la garantía del derecho de petición no se agota con la simple resolución de la solicitud, de allí que ha definido el núcleo esencial y los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, los cuales deben servir de guía en la atención de las PQRSD por parte del DNP. En esa medida, el núcleo esencial se conforma por los siguientes elementos:

a. Oportunidad: consiste en la obligación de responder la petición en el menor plazo posible, sin que exceda los términos legales según las diferentes modalidades de petición.

b. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con estas condiciones:

- Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisión: la respuesta debe atender directamente lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas y evitando información impertinente.
- Congruencia: la respuesta debe abarcar la materia objeto de petición y estar conforme con lo solicitado.

c. Comunicación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que, dado el caso, es un presupuesto para controvertirla.

5.1. Objeto, Términos y modalidades.

De acuerdo con el objeto y modalidades del Derecho de Petición, se tiene que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, la Ley 1437 de 2011, en su artículo 1, establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también establece términos especiales para la resolución de algunas peticiones:

| Modalidad | Objeto | Término para resolver | Referencia Normativa |
|---|---|---|---|
| Petición de interés general y/o particular. | Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante el DNP para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad. Petición en interés particular: cuando se queja o se solicita que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario. | Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.  | Ley 1437 de 2011, artículo 14. |
| Petición de documentos y de Información | Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos. | Dentro de los 10 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26. |
| Consulta | Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta 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 ³ . | Dentro de los 30 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2 |

¹ "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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

² Sentencias C-818 del 2011 y C-951 de 2014

³ Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria SÁCHICA Méndez



| Modalidad | Objeto | Término para resolver | Referencia Normativa |
|--|--|--|---|
| Petición entre Autoridades | Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad. Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015 | Dentro de los 10 días siguientes a su recepción.  | Ley 1437 de 2011, artículo 30 |
| Queja | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. | Dentro de los 15 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55 |
| Reclamo | 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. | Dentro de los 15 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55 |
| Sugerencia | Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. | Dentro de los 15 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 13/ Ley 1474 de 2011 |
| Denuncia por actos de corrupción interno | Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad. | Dentro de los 15 días siguientes a su recepción  | Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76 |

- Los términos se cuentan en días hábiles, a partir del día hábil siguiente a la radicación o recepción de la PQRSD en el DNP, por cualquiera de los diferentes canales de atención.

NOTA TRANSITORIA: con motivo de la Emergencia Sanitaria ocasionada por el COVID-19, el Gobierno nacional, mediante el Decreto 491 de marzo 28 de 2020, adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades, entre otras, y de acuerdo al artículo 5 se dispuso la ampliación de los términos para atender las peticiones que se encuentren en curso (al momento de expedición del Decreto) o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria.

Por lo anterior, y para facilitar la atención de las PQRSD se presentan los términos legales de forma comparativa, así.

| Modalidad | Ley 1437 del 18/01/2011 (CPACA) * Término (días) | Decreto 491 del 28/03/2020 |
|----------------------------------|---|----------------------------|
| Consulta | 30 | 35 |
| Derecho de Petición | 15 | 30 |
| Petición | 15 | 30 |
| Peticiones entre Autoridades | 10 | N.A. |
| Solicitud de Documentos | 10 | 20 |
| Solicitud de Información Pública | 10 | 20 |
| Sugerencia | 15 | 30 |
| Queja | 15 | 30 |
| Reclamo | 15 | 30 |
| Denuncia | 15 | 30 |

*Título II –Derecho de Petición– sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.



5.2 Términos para resolver las Peticiones establecidas en norma legal especial

| Modalidad | Objeto | Término para resolver | Referencia Normativa |
|--|---|---|---|
| Peticiones por el H. Congreso de la República. | Solicitud de informes o cuestionarios escritos para control político por los Congresistas a funcionarios autorizados para expedirlos. | Dentro de los 5 días calendario al recibo de la solicitud. | Ley 5 de 1992, artículos 249 (cuestionarios escritos) y 258 (solicitud de informes). |
| | Emisión de conceptos sobre actos legislativos y proyectos de ley. | Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2. | Circular 06-8 de 17 de marzo de 2020 ⁴ , expedida por el Director General del DNP. |
| Peticiones de Órganos de Control | Al tratarse de un requerimiento de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación y Defensoría del Pueblo y, en general, de órganos de control, se deben tener en cuenta los términos concedidos en el contenido del documento. | Término especial establecido por el órgano de control. Si no se establece un término especial, deberá responderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud, esto es, aplica el término para Petición entre Autoridades. | Ley 1437 de 2011, artículo 30. |

5.3 Contenido de las peticiones

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2015, las PQRSD deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

De acuerdo con el párrafo 1 de la citada norma, el DNP tiene la obligación de examinar integralmente la petición, 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 o que se encuentren dentro de sus archivos.

Por otra parte, de acuerdo con el párrafo 2, en ningún la petición caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

6. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 las peticiones podrán presentarse de forma verbal o por escrito. Así mismo, las peticiones verbales han sido objeto de regulación en el Decreto 1069 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.

6.1 Peticiones verbales

Las peticiones que formulen verbalmente los ciudadanos serán recibidas por el equipo de servicio al ciudadano y

⁴ Directrices para adelantar trámites ante la Oficina Asesora Jurídica del DNP.



para ello, el DNP ha dispuesto los canales de atención presencial y no presencial (telefónico). El equipo de Servicio al Ciudadano, en un primer nivel de servicio, orienta y/o registra la constancia o recepción de peticiones verbales y radica estas en el aplicativo de Gestión Documental.

El número de radicado de la PQRSD verbal deberá ser informado inmediatamente al ciudadano o si lo requiere se le remitirá vía correo electrónico a la dirección informada por él. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Una vez radicada la PQRSD se dará el trámite correspondiente de reasignación a la dependencia competente del DNP para la atención pertinente, dentro de los términos legales.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse por escrito por la dependencia competente del DNP en los plazos establecidos en la ley (ver numeral 5.1 del presente lineamiento). En caso de que se dé repuesta verbal a la petición, se indicará de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar la solicitud verbal cuando se trate de una petición de información consistente en una simple orientación por parte de la entidad.

6.2. Peticiones escritas

El DNP ha dispuesto los canales de atención para que los ciudadanos presenten las peticiones escritas, las cuales deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental, tramitadas y atendidas dentro de los términos legales de cada modalidad.

6.3. Canales de Atención al ciudadano.

Son los canales de atención dispuestos por el DNP para que los ciudadanos, grupos de valor y usuarios pueden presentar las PQRSD.

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|-------------------|--|---|--|--|
| Presencial | Centro de Servicio al Ciudadano | Calle 26 # 13 – 19 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá D.C. | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua. | Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y recibir las PQRSD que ingresen por este canal. |
| Telefónico | Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano | 018000 121221 | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua. | Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y se reciben las PQRSD que ingresen por este canal. |
| | Línea fija desde Bogotá | (57 1) 3815000 11919 / 11924 / 11915 /11916/11922 | | Se brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son competencia del DNP y se reciben las PQRSD que ingresen por este canal |
| | Centro de Relevos de Llamadas | (57 1) 3815038 | | |
| Virtual | Formulario electrónico Web | https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/registro-de-solicitudes.aspx | El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las 24 horas | Permite registrar en el Sistema de Gestión Documental las PQRSD. Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud. (https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/consulte-el-estado-de-su) |



| | | | | |
|---------|--|--|--|--|
| | | | | tramite.aspx) |
| | Correos electrónicos servicio al ciudadano PQRSD | servicioalciudadano@dnp.gov.co | | Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite. |
| | Notificaciones Judiciales | notificacionesjudiciales@dnp.gov.co | | Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales. |
| Escrito | Radicación comunicación (personal / correo postal) | Calle 26 # 13 – 49 Interior 101 Piso 1, Edificio Fonade, Bogotá | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm en jornada continua | Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción. |
| | Buzón de Sugerencias | Calle 26 # 13 - 19 Piso 1 Edificio Fonade, Bogotá. | | Se reciben sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios del DNP. |

Ver Protocolos de Servicio al Ciudadano <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/Paginas/carta-de-trato-digno.aspx>

6.4. Recepción de peticiones por correo electrónico institucional

De acuerdo con el documento “Lineamientos para el Control de la Gestión Documental”, DC-L01, se podrán radicar peticiones que reciban colaboradores de la entidad en sus correos electrónicos institucionales. Para tal efecto se deben remitir al correo radicacionorfeo@dnp.gov.co en cumplimiento del numeral 4.2.2.2 Requisitos de radicación de los correos electrónicos.

7. LINEAMIENTOS ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD

| Situación | Descripción | Referencia normativa |
|--|--|------------------------------------|
| Atención prioritaria | Se atenderán prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad. También tendrán atención preferencial las peticiones de periodistas para el ejercicio de su actividad profesional. | Artículo 20 Ley 1437 de 2011. |
| Prelación de solicitudes | Las peticiones de niños, niñas y adolescentes relacionadas con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. | Artículo 12 Decreto 019 de 2012. |
| Atención al público preferencial | Será preferencial la atención al público de personas con discapacidad, infantes, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y, en general, de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. | Artículo 13 Decreto 019 de 2012. |
| No es posible resolver la petición en los términos señalados | Se debe informar la circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término inicial, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, el cual no podrá exceder del doble del término inicial. | Artículo 14 Ley 1437 de 2011 |
| Petición incompleta | Se deben tener en cuenta dos momentos: <ul style="list-style-type: none"> En el recibo de la petición: si al momento de radicar la petición no se presenta la información suficiente o no es completamente clara, el DNP deberá informar verbalmente al peticionario los documentos que faltan. si el ciudadano insiste en que se radique en estas circunstancias, así se hará con la constancia de la documentación faltante. Cuando está radicada: si se constata 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 | Artículos 15 y 17 Ley 1437 de 2011 |



| Situación | Descripción | Referencia normativa |
|--|---|--|
| | <p>de fondo, y que la actuación pueda 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.</p> <p>El peticionario tiene un término máximo de un (1) mes para completar la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> | |
| Desistimiento tácito | <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición dentro del mes otorgado para ello, salvo que antes de vencer el mes solicite prórroga hasta por un término igual.</p> <p>Si el peticionario no ha completado la petición, el DNP decretará el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual procede recurso de reposición.</p> | Artículo 17 Ley 1437 de 2011 |
| Desistimiento expreso | Opera cuando el peticionario de manera expresa le informa a la entidad por escrito que no desea continuar con trámite de la petición. No obstante, el DNP podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés general; en tal caso expedirá resolución motivada. | Artículo 18 Ley 1437 de 2011 |
| Funcionario sin competencia. Traslado | Examinada una petición si el DNP no es la autoridad competente para resolverla, se deberá remitir la solicitud a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario. | Artículo 21 Ley 1437 de 2011 |
| Petición irrespetuosa | Cuando una persona natural o jurídica presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el DNP podrá rechazarla , pero deberá motivarla mediante acto administrativo. | Artículo 19 Ley 1437 de 2011 |
| Petición oscura | Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición 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. | Artículo 19 Ley 1437 de 2011 |
| Peticiones reiterativas | <p>En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, el DNP 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> <p>Cuando se remita a las respuestas anteriores, ésta se deberá remitir o referir en la comunicación mediante la cual se atienda el radicado de entrada.</p> | Artículo 19 Ley 1437 de 2011 |
| Peticiones Análogas | <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 publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten. En todo caso, se enviará la respuesta a todos los que hayan formulado la petición.</p> <p>En tal caso, se deberá coordinar con la Secretaría General, o quien haga sus veces.</p> | Artículo 22 Ley 1437 de 2011 |
| Petición presentada en lenguas nativas | <p>Las peticiones presentadas en otras lenguas o dialectos serán recibidas y se deberá dejar constancia de su recepción a raves de los medios tecnológicos que disponga la entidad.</p> <p>Estas peticiones serán grabadas con los medios tecnológicos disponibles y se consultará el directorio de traductores e intérpretes de lenguas nativas, suministrado por el Ministerio de Cultura, ubicado en la página web del DNP, en el siguiente enlace: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencin%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%20DNP%202019.pdf y se adelantarán las acciones necesarias para la traducción y brindar una respuesta.</p> | Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 |

8. TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD

8.1. Responsabilidades:



a. Secretaría General

La Secretaría General del Departamento Nacional de Planeación, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2189 de 2017, artículo 59, numerales 7 y 9, coordina la preparación de informes que solicite la Contraloría General de la República y demás organismos de control, así mismo ejerce la coordinación del servicio al ciudadano y la gestión de las peticiones en sus diferentes modalidades, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los actos de corrupción por hechos internos y/o externos que se radiquen en la Entidad.

- Direcciona las solicitudes de los organismos de control a las dependencias competentes para dar respuesta o para suministrar los insumos necesarios para la consolidación y envío de la respuesta por parte de la Secretaría General.
- Consolida, revisa y tramita para firma de la Secretaría General las respuestas que deban ser emitidas a los Entes de Control, de acuerdo con los insumos enviados por las áreas técnicas a través de memorando.

b. Equipo de Servicio al Ciudadano

En cumplimiento del artículo 22 de la ley 1755 de 2015, al interior del DNP se cuenta con el proceso (CA-AP) "Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias" en el Sistema Integrado de Gestión con el paso a paso para el trámite de las PQRSD.

- El equipo de Servicio al Ciudadano brinda atención a los ciudadanos y recibe las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten ante el DNP de manera presencial, virtual y telefónico. Para estos efectos, revisa el contenido de las solicitudes y las clasifica de acuerdo con cada modalidad del derecho de petición que aplique, lo que implica la asignación de la Tabla de Retención Documental de las PQRSD.
- Direcciona las PQRSD que se presenten ante el DNP por la página web, a la dependencia interna competente para atenderla o realiza el traslado a la autoridad competente para resolver la petición.
- Realiza controles preventivos a través del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, generando alarmas de 5, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes del vencimiento de los términos legales de acuerdo con cada modalidad, con el envío de correos electrónicos al responsable del documento y faltando 1 y 0 días para vencerse se envía con copia al superior inmediato, con el fin que se dé la respuesta de manera oportuna.
- Realiza seguimiento a la gestión de la atención de las PQRSD de acuerdo con los términos legales.
- Elabora y presenta los informes de seguimiento del estado de atención a las PQRSD a la Secretaria General, para el trámite pertinente y/o presentación de éstos, al Director General.
- Realiza la formulación, seguimiento y ejecución de las acciones preventivas, correctivas o de mejora transversales y del proceso, de acuerdo con las disposiciones del lineamiento para la formulación de APCM.
- Realiza controles para verificar el cumplimiento del procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por parte de las dependencias encargadas de atender las solicitudes que se le asignen.
- Implementa protocolos de atención al ciudadano y promueve la implementación de buenas prácticas para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las peticiones, de acuerdo con los términos legales vigentes.
- Operativiza la política de Servicio al Ciudadano y brinda recomendaciones para la mejora.
- Brinda a los ciudadanos información acerca de los asuntos institucionales tales como:
 - Organización de la entidad.
 - Misión que cumple.
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
 - Normatividad de la entidad.
 - Mecanismos de participación ciudadanía.

<https://www.dnp.gov.co/DNP-Redes/Paginas/Participaci%C3%B3n-y-Servicio-al-Ciudadano.aspx>.

c. Grupo de Correspondencia:

De acuerdo con el documento de "Lineamientos para el Control de la Gestión Documental del DNP", código: DC-I01, versión 9, numeral 4.2.2 Recepción de documentos físicos o electrónicos, el grupo de correspondencia realiza el manejo y control de los documentos que entran y salen de la entidad y realizan la distribución a través del sistema de gestión documental (Orfeo); y realiza la radicación de correos electrónicos.



Por otra parte, asigna TRD a las peticiones cuando la información básica del documento lo permita, siendo responsabilidad de las dependencias confirmar la misma, y realiza los envíos de las respuestas físicas y por correo electrónico certificado.

d. Dependencias de la Entidad

- Los colaboradores de las direcciones técnicas y demás áreas del DNP deberán dar respuesta de manera oportuna y de fondo a las PQRSD. Así mismo, deberán realizar los traslados a las autoridades competentes dentro del término legal establecido⁵.
- Las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD. Ver *Lineamientos DC-L01 "Lineamientos para el Control de la Gestión Documental del DNP"*.

e. Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno del DNP en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Circular Externa 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, realiza el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, formulados por los ciudadanos a la Entidad.

f. Oficina de Control Interno Disciplinario

Denuncias de actos de corrupción interno: las denuncias por actos de corrupción interna deberán ser remitidos al Grupo de Control Interno Disciplinario para que se adelante el trámite pertinente de acuerdo con el procedimiento disciplinario.

Quejas: las quejas sobre conductas irregulares de uno o varios de sus funcionarios en desarrollo de sus funciones deberán ser remitidas al Grupo de Control Interno Disciplinario para que se adelante el trámite pertinente de acuerdo con el procedimiento disciplinario.

Nota 1: dentro del término legal se deberá informar al quejoso o denunciante que la solicitud ha sido remitida al Grupo de Control Interno Disciplinario para el trámite pertinente.

Nota 2: Las denuncias de actos de corrupción externa formuladas ante el DNP que no sean de competencia de la Entidad, deben ser trasladadas a las entidades competentes según sea el caso, por parte de las dependencias a las cuales se les reasignó la solicitud.

8.2. Organización interna

a. Asignación PQRSD y Tabla de Retención Documental

Inmediatamente la PQRSD sea asignada o reasignada a las dependencias o grupos del DNP por parte del equipo de Servicio al Ciudadano o por el Grupo de Correspondencia, estas deben verificar, inicialmente la competencia de su dependencia para dar respuesta. No obstante, de acuerdo con las responsabilidades establecidas en el presente lineamiento, las dependencias son las responsables de verificar, confirmar y/o modificar la tipificación de acuerdo con el contenido de la solicitud y modalidad legal de las PQRSD, para lo cual deberán coordinar con el Equipo de Servicio al Ciudadano.

b. Respuesta.

En el DNP las peticiones se atenderán de forma oportuna de acuerdo con las diferentes modalidades y términos del derecho de petición o normas especiales que lo regulen, y se resolverán de fondo, de forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. Adicionalmente, la respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario

Si no se cumple con los anteriores requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Las PQRSD recibidas a través de los diferentes canales de atención, y asignadas a las dependencias, deberán ser respondidas a través de las salidas tipificadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, esto es, utilizando las plantillas preestablecidas, la opción de respuesta rápida⁶ o respuesta masiva. En todo caso, las respuestas deberán

- ⁵ Ley 1755 de 2015, artículo 21. **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 remitido 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.

⁶ Solo se habilita la opción de acuerdo con la solicitud de los jefes de cada dependencia.



contar con un número de radicado generado en el Sistema de Gestión Documental.

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita. Las solicitudes de copias de documentos estarán sujetas a un costo que no supere el valor de la reproducción. En todo caso, se preferirá, cuando sea posible, el suministro electrónico de copias de documentos, con el consentimiento del solicitante.

En el proceso de atención de las peticiones deberá tenerse en cuenta el proceso “Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias” código CA-AP, que se encuentre vigente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Consultar proceso en:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/CA-AP%20Atenci%c3%b3n%20a%20PQRSD.Pu.pdf?>

Nota: Las PQRSD en materia de Contratación Pública recibirán el mismo tratamiento descrito para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Sin embargo, estas serán atendidas por el Grupo de Contratación, que podrá solicitar el acompañamiento de la Oficina de Control Interno para el trámite especial de quejas, reclamos y denuncias. Ver proceso GC-CT Contratación de Bienes, Servicios y Obras.

c. Peticiones Derivadas.

Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada a cada una de ellas y consolidará y dará respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma o el superior jerárquico del área que más preguntas deba resolver en la solicitud.

En caso de conflicto o duda por competencia, la Oficina Asesora Jurídica establecerá criterios de interpretación legal o posición jurídica de última instancia.

d. Traslado:

Cuando la información básica del documento permita evidenciar que la solicitud no es de competencia de la entidad, las dependencias realizarán el traslado a las entidades competentes. En todo caso, deberán realizar el traslado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción o radicación de la solicitud en el DNP, y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Por otra parte, cuando la petición no sea de competencia del área y requiera de un traslado interno este debe hacerse por única vez al área competente evitando múltiples traslados que generen vencimientos de términos.

9. REGLAS ESPECIALES

a. Información pública clasificada.

De acuerdo con el artículo 6 de 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*”, la información pública clasificada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de dicha ley.

b. Información pública reservada.

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014, la información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de dicha ley.

c. Informaciones y documentos reservados.

Es la información y documentos expresamente reservados por la Constitución Política o la ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011:

a) Los relacionados con La defensa o seguridad nacionales.

b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

c) 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.

d) 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.

e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

g) Los amparados por el secreto profesional.

h) Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales c, e, f y g 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.”

d. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas

Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

a). El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

b). El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad. c). Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

e. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.

Es la información pública reservada, la cual puede ser rechazada o denegada motivando por escrito, de acuerdo con las circunstancias relacionadas en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, acceso que, siempre debe ser expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;

b) La seguridad pública;

c) Las relaciones internacionales;

d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;

e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;

f) La administración efectiva de la justicia;

g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;

h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;

i) La salud pública.

Así mismo, exceptúa las opiniones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

f. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda vez que se rechace la petición de información, esta será motivada, señalando la norma que impide la entrega de información y notificada al solicitante (artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).

Contra la decisión de rechazo por motivos de reserva legal no procede recurso alguno, salvo el Recurso de insistencia que se describe en el siguiente numeral.

g. Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Se deberá interponer por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

De acuerdo con el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 si el ciudadano insiste en presentar su solicitud que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, 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 administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal 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.

h. Recursos del solicitante solicitud de información pública.



De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, cuando la respuesta a la solicitud de información decida que existe reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el interesado podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

i. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas constitucional o legalmente competentes para ello. Corresponde a las entidades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

El DNP cuenta con un índice de información reservada y clasificada de los actos, herramienta de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información, que sirve de apoyo para determinar, con base en la Tabla de Retención Documental, la información calificada o reservada. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SE-%20L04%20LINEAMIENTO%20PARA%20LA%20POL%3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20LA%20INFORMACI%3%93N%20DE%20DATOS%20PERSONALES%20EN%20EL%20DNP.Pu.pdf?>

j. Comunicación de respuestas

Cuando la respuesta emitida por el DNP haya sido enviada a la dirección señalada por el ciudadano y esta sea devuelta por los motivos descritos por el Grupo de Correspondencia, la misma se publicará en la página web del DNP por parte de la Secretaría General, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta.

Cuando se desconozca los datos de contacto del peticionario, la respuesta a las PQRSD se publicará en la página electrónica del DNP por parte de la Secretaría General, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta.

k. Protección de Datos Ley 1581 de 2012

La protección de los datos personales está consagrada en la Constitución Política⁸, como el derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

Por lo anterior, y dado que este Departamento Nacional de Planeación requiere para el ejercicio de sus funciones recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en bases de datos, cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales del DNP disponible en el Manual y Políticas de Seguridad capítulo Protección de Datos

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SE-%20L04%20LINEAMIENTO%20PARA%20LA%20POL%3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20LA%20INFORMACI%3%93N%20DE%20DATOS%20PERSONALES%20EN%20EL%20DNP.Pu.pdf?>

l. Tratamiento de Datos Personales.

Se trata de cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

La recolección, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en el DNP se hará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales del DNP disponible en el Manual y Políticas de Seguridad capítulo Protección de Datos

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/SE-%20L04%20LINEAMIENTO%20PARA%20LA%20POL%3%8DTICA%20DE%20TRATAMIENTO%20DE%20LA%20INFORMACI%3%93N%20DE%20DATOS%20PERSONALES%20EN%20EL%20DNP.Pu.pdf?>

m. Derecho al Habeas Data.

Con la entrada en vigor de la Ley 1581 del 2012 se definió el régimen jurídico para la protección de datos personales o Hábeas Data. El Hábeas Data es un derecho fundamental de naturaleza autónoma e independiente que guarda una estrecha relación con el derecho a la intimidad y al acceso de la información.

Se trata del derecho para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

Les permite a todas las personas vigilar y exigir al custodio de las bases de datos, donde se incluya referencias informáticas propias, que corrija o elimine los datos ahí contenidos, siempre y cuando causen un perjuicio ilegítimo



e indebido a su titular conforme a los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

Adicionalmente le permite al ciudadano retractarse en las autorizaciones otorgadas a un tercero en lo relacionado con la recolección, tratamiento y circulación de sus datos personales.

Busca prevenir o, a lo menos, rectificar los perjuicios que puede ocasionar el mal uso y tratamiento de los bancos de datos, perjuicios que varían ampliamente según el caso concreto.

Nota: Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales tienen reglas especiales, se deben tener en cuenta los siguientes términos para dar respuesta.

| Modalidad | Referencia normativa | Término |
|-----------|--|---------------------------------|
| Consultas | Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral I | 10 días prorrogables por 5 días |
| Reclamos | Ley 1266 de 2008, artículo 16 numeral II | 15 días prorrogables por 8 días |

10. INFORMES DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD.

Se realizarán informes periódicos del estado de gestión en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, para informar a la Secretaría General y el Director del DNP. Estos informes deberán incluir también el análisis de los servicios sobre los cuales se presente el mayor número de quejas y reclamos.

Se elaborarán informes trimestrales sobre el estado de gestión de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y de solicitudes de acceso a la información pública, los cuales deben ser publicados de forma ejecutiva en la dirección web que disponga la entidad.

11. DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS FUNCIONARIOS

a. Deberes:

Son deberes de todo servidor público los contenidos en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002, así:

- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar.

b. Prohibiciones:

A todo servidor público le está prohibido (artículo 35 de la Ley 734 de 2002)

- 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.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), constituye falta disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas.

FECHA DE APROBACIÓN: 28 agosto de 2020

Revisó:

DIANA MARSELLA LOZANO ORTÍZ
Asesora Secretaría General

Aprobó:

DIANA PATRICIA RIOS GARCÍA
Secretaria General