



Gobernación del Cauca
Secretaría General

**GOBERNACION DEL CAUCA
SECRETARIA GENERAL
OFICINA GRUPO SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO**



LO QUE DEBEMOS DE SABER RESPECTO A LA LEY 1755 DE 2015

“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”.





DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a formular peticiones o solicitudes a las autoridades o a los servidores públicos, siempre que las mismas se formulen por escrito, de manera pacífica y respetuosa.

La autoridad tiene obligación de comunicarle al peticionario, en breve plazo, el acuerdo respectivo.



El artículo 15, parágrafo 2 dice: Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 16: Contenido de las peticiones. Toda petición deberá

contener, por lo menos:

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.

Parágrafo 1. La autoridad 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.

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



RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA



En relación al derecho de petición, todo servidor público debe cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Lo anterior, minimiza y evita los riesgos de demanda de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición por parte de la administración pública al incumplir los términos establecidos por la ley para atender las **PQRS**.

Cabe resaltar que, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos que tienen las personas ante la administración pública, constituirán falta disciplinaria para el servidor público.

ART. 34 DE LA LEY 734 DE 2002
Y ARTÍCULO 31 DE LA LEY 1755 DE 2015.



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



TIEMPOS DE RESPUESTAS POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO AL CIUDADANO

PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA
PETICIONES	Deben ser resueltas según la Ley 1755 de 2015 y el decreto 1166 de 2016.
QUEJAS Y RECLAMOS	Deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
SUGERENCIAS	Deben ser tramitadas en un término de diez (10) días, en los cuales se le informará al usuario sobre la viabilidad de su aplicación, si el caso lo amerita.
CONSULTA	Deben ser resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Deben ser atendidas dentro de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

**OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO
GOBERNACION DEL CAUCA
“CIUDADANOS MAS SATISFECHOS”**