	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 1 de 39


REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Alcaldía municipal de Líbano Tolima



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
 Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 2 de 39


Contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
ALCANCE.....	5
MARCO NORMATIVO LEGAL	5
MARCO CONCEPTUAL.....	7
LEY 1437 DE 2011. ARTÍCULO 7	11
DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	11
TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	14
13.En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas,	16
Excepción de los términos.....	17
ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES	17
Excepción de los términos	17
ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES	18
PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES	19
Peticiones verbales.....	19
PETICIONES ESCRITAS.....	21
Contenido de las peticiones.....	22
LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES.....	22
10.DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	29
11.PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO.....	30
Canales de atención	30
Canal telefónico.....	31
Canal electrónico	31
Atención especial y prelación en el turno.....	31



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 3 de 39

Trámite peticiones verbales y escritas..... 32

Trámite peticiones verbales y escritas..... 34

Trámite peticiones verbales y escritas..... ¡Error! Marcador no definido.

Solicitud de copias o reproducción de documentos:..... ¡Error! Marcador no definido.

Examen de documentos ¡Error! Marcador no definido.

Elaboración y presentación de informes ¡Error! Marcador no definido.

Información al público. ¡Error! Marcador no definido.

Carta de trato digno..... ¡Error! Marcador no definido.


Falta disciplinaria..... ¡Error! Marcador no definido.

Control de cambios..... 39



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
 Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 4 de 39


INTRODUCCIÓN

La administración municipal de la Alcaldía de Líbano Tolima, integra las actuaciones de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano para satisfacer las necesidades y problemas del ciudadano, se dimensiona través del documento del reglamento interno respecto a los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación. El presente documento será una guía de consulta desde la página web de la alcaldía para los servidores públicos en cuanto a direccionamiento estratégico del presente documento, basado en la normativa y los principios que rigen la protección y reserva procesal de las acciones.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 5 de 39

OBJETIVO

Visualizar los procedimientos en cuanto a los tramites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el actuar administrativo y relación procesal.

ALCANCE

El presente reglamento es aplicable a todas las áreas de trabajo, con sus dependencias, oficinas de dirección que conforman las áreas de trabajo de la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas en la Alcaldía Municipal del Líbano Tolima

MARCO NORMATIVO LEGAL


Su marco normativo es el siguiente:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co


	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 6 de 39

- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 *“los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”*.
- El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 7 de 39

- El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “*por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional*”
- La 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, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

MARCO CONCEPTUAL


Canales de atención:

Son los medios o mecanismos de comunicación establecida, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad. Estos son los siguientes como el Canal presencial: permite el contacto directo de los clientes con el personal, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 8 de 39

presentar sus peticiones o denuncias, el primer canal es el escrito compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos. El telefónico, permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado, además se cuenta con el canal virtual: permite la interacción entre la alcaldía Municipal y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.

Consulta:

Requerimiento que se presenta en temas técnicos o especializados relacionados con la entidad municipal, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

Denuncia:

Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.


DERECHO DE PETICIÓN:

Todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 9 de 39

a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición. se cuenta con dos derechos de petición como es el Derecho de petición de interés general por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. En segundo término tenemos el Derecho de petición de interés particular por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Notificación: acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

Queja: manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios.


Petición: solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la alcaldía municipal para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la Alcaldía municipal.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 10 de 39

Reclamo: oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Sugerencia, propuesta: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la administración municipal, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.


Solicitud de información: por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta.

Solicitud de documentos: Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 11 de 39

LEY 1437 DE 2011. ARTÍCULO 7 DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO


Los servidores públicos de la Administración Municipal de Líbano Tolima, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 12 de 39

conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.


Los servidores públicos de la administración Municipal, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co


	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 13 de 39

6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
9. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
10. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamos.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 14 de 39

REQUISITOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

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

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Interés general y particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

1. **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.


2. **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 15 de 39

recepción.

3. **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

5. **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.


6. **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



Unidos por La Paz Todos Ganamos


Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 16 de 39

- 7. Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
- 8. Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
- 9. Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas** deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992 ART. 258)
- 10. Petición población desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- 11. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas,**
Éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992).



	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 17 de 39

Excepción de los términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores públicos de la administración municipal, darán 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 adoptará 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. Ley 1755 de 2015 artículo 20.

Excepción de los términos


Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 18 de 39

señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES


- Los servidores públicos de la administración municipal, darán 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 adoptará 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.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 19 de 39

PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción de las áreas de trabajo son:

Peticiones verbales

Se exponen directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de la misma y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, esta constancia debe contener como mínimo (Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016. Artículo 2.2.3.1.2.3):


- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- Fecha y hora de recibido;
- Los nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 20 de 39

estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;

El objeto de la Petición;

Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;

La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;

Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;

Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.


Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 21 de 39

petionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

PETICIONES ESCRITAS.

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web y redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.


Ningún servidor público o contratista, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 22 de 39

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 natural 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.

LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES


Peticiones incompletas y desistimiento. Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, 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.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 23 de 39

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, 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 17. Ley 1755 de 2015.

Desistimiento 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.(Artículo 18. Ley 1755 de 2015).


Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 24 de 39

reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.


Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1755 de 2015. Artículo 22).

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 remisorio 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.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo



	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 25 de 39

cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.


Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 26 de 39

dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas.


Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. 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.

4. 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.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al



	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 27 de 39

petionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.(Artículo 25. Ley 1755 de 2015).

Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, 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 o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. (Artículo 26. Ley 1755 de 2015).


Inaplicabilidad de las excepciones (reservado). El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible 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 lleguen a



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 28 de 39

conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo. (Artículo 10. Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.)

Peticiones anónimas: Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir (Artículo 10. Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación.)

Interrupción de términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Suspensión de términos. Los términos se suspenderán:


1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 29 de 39

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de la Alcaldía Municipal, la denuncia debe presentarse por escrito ante el despacho del Alcalde:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompañarla de evidencias que permitan orientar la investigación.

Procedimiento de las denuncias.


Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas al grupo de asesores Jurídicos y la



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 30 de 39

oficina de control interno así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de entidad o autoridad diferente a la Alcaldía Municipal, serán remitidas al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica y la oficina de control interno, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRSD, quien las remitirá a la entidad competente.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario a la oficina de Control Interno Disciplinario.

Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál. Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del siguiente correo electrónico: contactenos@libano-tolima.gov.co

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO

Canales de atención

Canal escrito: Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a la alcaldía municipal a través de:

Ingresando al portal web de la entidad


Mediante radicación en las instalaciones



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Versión: 01
		Página 31 de 39

Canal presencial:

Dirección: Calle 5 N°. 10 - 48, Palacio Municipal, El Líbano - Tolima

Canal telefónico:

Teléfono: (+57) (8) 256 4220 / **Fax:** (+57) (8) 256 4220 / **Código Postal:** 731040

Canal electrónico:

La Página Web en el Aplicativo de recepción de PQRS: <http://www.libano-tolima.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-Denuncias.as>

Correos electrónicos: contactenos@libano-tolima.gov.co

Atención especial y prelación en el turno


La oficina del despacho del alcalde dará prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.¹⁵(Decreto 019 de 2012. ART 12). El servicio al ciudadano debe ser con trato diferencial en especial a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y grupos de valor en con el artículo 13 de la Constitución Política, 17 Ley 1437 de 2011. Artículo 5, Decreto 019 de 2012. Artículo 13



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 32 de 39

Trámite peticiones verbales y escritas

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la Alcaldía Municipal, se establece así:


1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el servidor público
2. El servidor público quien se dirige el ciudadano quejas y reclamos, la atención sea brindada por la dependencia competente, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
3. Cuando el funcionario o contratista ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRD, establecido en nuestra página Web PQRS.
5. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el servidor público o contratista de la administración municipal que lo atienda deberá diligenciar por él, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 33 de 39

caso que ello sea procedente.


6. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 12m y de 2 pm a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8 am a 11 am. Es publicado en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.
7. Cuando el ciudadano realice una petición el servidor público que lo atienda deberá diligenciar por él, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.
8. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 12m y de 2 pm a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8 am a 11 am. Es publicado en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.
9. El servicio al ciudadano debe ser con trato diferencial en especial a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y grupas de valor en con el artículo 13 de la Constitución Política,



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 34 de 39

17 Ley 1437 de 2011. Artículo 5, Decreto 019 de 2012. Artículo 13

Trámite peticiones verbales y escritas

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la Alcaldía Municipal, se establece así:


10. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el servidor público
11. El servidor público quien se dirige el ciudadano quejas y reclamos.
12. la atención sea brindada por la dependencia competente, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
13. Cuando el funcionario o contratista ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
14. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRD, establecido en nuestra página Web PQRS.
15. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el servidor público o contratista de la administración municipal que lo atienda deberá diligenciar por él, deberá dejar un registro



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 35 de 39

indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.

16. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 12m y de 2 pm a 5:00 p.m. de lunes a viernes y sábado de 8 am a 11 am. Es publicado en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención. El servicio al ciudadano debe ser con trato diferencial en especial a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y grupas de valor en con el artículo 13 de la Constitución Política, 17 Ley 1437 de 2011. Artículo 5, Decreto 019 de 2012. Artículo 13

Peticiones escritas.

Formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior de la Alcaldía Municipal se establece así:


1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
 - Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá radicarse en la aplicativa de



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 36 de 39

atención al ciudadano quejas y reclamos y proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.


- Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la Alcaldía Municipal, icono "Ingrese sus PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.
- 3. Los responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias, al responsable de dichas peticiones.
- 4. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos per la entidad, deberán ser reenviadas a la oficina de Tics, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para ser radicada para ser atendidas y recepcionada a quien la pueda atender, para su respuesta.
- 5. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
- 6. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá responsable del archivo de correspondencia o quien haga las veces quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
- 7. Se dispone el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 37 de 39

portal web en el ícono "ingrese sus PQRS" del menú "atención al ciudadano", en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.

8. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá re direccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
9. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.
10. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes 8:00 a.m. 12 m y 2 a 5:00 p.m., y portal web de la entidad.

Solicitud de copias o reproducción de documentos:


Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Alcaldía Municipal, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 38 de 39

Examen de documentos

El examen de documentos o expedientes que reposen en la alcaldía Municipal del Líbano Tolima, autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia o líder del proceso, el examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un servidor público o auxiliar de la administración de la entidad. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, debe generar acto administrativo motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes, sobre el particular deberá notificar al interesado; el peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Elaboración y presentación de informes

Consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRSD recepcionada y la Oficina de Tics revisara y entregara un informe de los PQRS radicadas en el aplicativo y los medios electrónicos establecidos para este fin, realizando un informe mensual y un consolidado trimestral de los PQRS y denuncias recibidos.

Información al público.


En la página web de la alcaldía Municipal de Líbano Tolima, en la oficina de Tics, de la entidad deberá mantener, información completa y actualizada



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	Versión: 01
	REGLAMENTO INTERNO – TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página 39 de 39

sobre PQRSD de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

Carta de trato digno

Despacho del Alcalde, deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los ciudadanos del área Rural y Urbana tendrá los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Falta disciplinaria

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Control de cambios

Versión	Fecha	Naturaleza
01	2018/08/15	Creación del documento
02	2019/03/28	Actualización documento



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220

Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co