

FECHA: BOGOTÁ, D.C., 1 DE FEBRERO DE 2019

DE: GERENCIA GENERAL

PARA: SUBGERENTES, DIRECTORES, TRABAJADORES OFICIALES Y CONTRATISTAS.

ASUNTO: TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Respetados Servidores Públicos y Colaboradores:

A través de la presente Circular, la Gerencia General se permite reiterar lo establecido en la Circular No. 02 de 2017 (Gestión de las peticiones presentadas verbalmente), Circular No. 24 de 2017 (Atención de Peticiones, Recursos, Quejas y Reclamos), Circular No. 36 de 2018 (Respuesta en términos legales a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD), la Guía para la Atención de los Clientes y Partes Interesadas, la cual se encuentra publicada en el Sistema Integrado de Gestión en la página web de la entidad.

Lo anterior ha sido comunicado en debida oportunidad a todos y cada uno de los servidores públicos y colaboradores, sin embargo, en vista de los pormenores presentados y que se puedan presentar a futuro debido a la inobservancia de lo ya establecido en relación al trámite de peticiones, quejas, reclamos y demandas (PQRSD), por medio de la presente Circular, se reiteran aspectos generales a tener en cuenta en relación con este tema a fin de evitar la causación de los riesgos asociados a esta actividad, así como dejar en claro las consecuencias que puede acarrear el no cumplimiento de la normativa vigente a la luz del nuevo Código Disciplinario expedido por el Congreso de la República el pasado 28 de enero de 2019.

1. NATURALEZA DE LAS PETICIONES.

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, 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".

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de 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", ordena: "toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, 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".

Lo anterior conlleva a considerar que a pesar de que en las solicitudes que eleven las personas naturales y/o jurídicas ante la Entidad, no se invoque expresamente el ejercicio del derecho de petición, aquellas deberán considerarse como tal y por tanto, ser atendidas dentro del plazo establecido por la Ley.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor, cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

El núcleo esencial de este derecho se compone por:

a. La pronta resolución: la respuesta debe darse dentro de los plazos previstos en la ley, es decir, dentro de los plazos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normatividad vigente, a saber:

- 1. Regla General:** toda petición que no se encuadre en una categoría especial deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la Empresa.
- 2. Peticiones de documentos:** deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Empresa.
- 3. Petición de información:** deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Empresa.
- 4. Petición de Consultas:** deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción en la Empresa. Una consulta es aquella solicitud en la que se pide una opinión jurídica sobre un asunto de competencia de la Empresa, la respuesta que la entidad le brinde al peticionario revestirá la

forma de consejos, orientaciones u opiniones y no es vinculante puesto que no configura un acto administrativo¹

5. **Peticiones de Senadores y Representantes:** De conformidad con el artículo 238 de la Ley 5° de 1992, las peticiones provenientes de los miembros del Congreso, se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
6. **Peticiones Prioritarias:** De acuerdo al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, se ordena: *"Las autoridades 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"*.
7. **Peticiones verbales:** De acuerdo al Decreto 1166 de 2016, del Ministerio de Justicia y del Derecho, la respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la Ley, además ordena: "En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información, cuando la respuesta al ciudadano en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada".

Ahora bien, la norma es clara en señalar los siguientes aspectos y plazos específicos a tener en cuenta, cuando alguna de las situaciones mencionadas a continuación se configura:

1. **Plazo de Tres (3) Días:** Si no se ha dado respuesta dentro del lapso previsto para dar contestación a la solicitud de **documentación** (10 días) se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

¹ Sentencia de la Corte Constitucional T-1075 del 13 de noviembre de 2003. M.P. Dr. Marco Gerardo Monroy

2. **Peticiones entre Entidades Públicas:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o petición entre autoridades, de acuerdo al artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), ordena: "Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de **diez (10) días**", salvo que una entidad establezca un término específico, caso en el cual dicho término deberá ser tenido en cuenta (Entes de Control y demás)
3. **Deber de informar al peticionario si la petición no se puede resolver dentro del plazo establecido:** Cuando extraordinariamente no fuere posible resolver y/o dar contestación a la petición formulada dentro de los términos señalados, el responsable asignado para dar contestación de manera inmediata informará tal circunstancia al interesado, y en todo caso, **antes del vencimiento del término legal**, expresando los motivos o circunstancias del hecho y señalando razonablemente el plazo dentro del cual se resolverá la petición y se brindará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.
4. **Autoridad no competente, traslado de peticiones a otras autoridades:** Dado el caso que Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP, no sea la competente para atender una petición, la ley 1755 de 2015 en su Artículo 21. Funcionario sin competencia, establece: "*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 remititorio 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.*"
5. **Peticiones incompletas.** Cuando el servidor público competente para atender una petición, constate que para dicho efecto es necesario que el peticionario complete, corrija o aclare su solicitud con alguna información o que realice alguna gestión adicional, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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. Si el peticionario aporta la información requerida dentro del plazo se reactivan los plazos iniciales previstos para darle respuesta, caso contrario, si el peticionario no lo hace se entiende que ha desistido (salvo que solicite prórroga por un término igual) y la entidad deberá decretar el desistimiento y el archivo del expediente,

mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

6. Rechazo de las Peticiones. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones. Así mismo, cuando se determine la configuración del abuso del derecho de petición. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación. En caso de no corregirse o aclararse, se procederá a archivar la petición.

7. Peticiones Reiterativas o Análogas. En el evento en que se interpongan peticiones reiterativas ya resueltas con anterioridad, la Empresa se remitirá a las respuestas anteriores ya efectuadas, salvo cuando se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, en cuyo evento se resolverán siempre y cuando se hayan subsanado.

b. La respuesta de fondo: la contestación debe satisfacer cada uno de los requerimientos que el peticionario formule, de manera clara y precisa, evitando contestaciones evasivas y superfluas. En ningún caso la entidad puede determinar que la petición este incompleta por falta de requisitos o documentos no necesarios para resolverla o que se encuentren en los archivos de la entidad.

c. La notificación de la respuesta: al peticionario se le debe allegar la respuesta por todos los canales dispuestos para su conocimiento.

En el evento en que una petición no cuente con una dirección ni datos de contacto para suministrar la respuesta o la suministrada por el peticionario está errada o es inexistente, a efectos de garantizar su comunicación, la respuesta deberá ser publicada en un lugar visible de la entidad, por espacio de cinco (5) días, al cabo de los cuales deberá desfijarla y publicarla en la página web de la entidad por el término de cinco (5) días.

2. PROCEDIMIENTO INTERNO PARA PREPARAR Y SUSCRIBIR RESPUESTAS.

De conformidad con lo establecido en la Guía para la Atención de los Clientes y Partes Interesadas, la cual se encuentra disponible para su consulta en la pagina web de la entidad, módulo de Sistema Integrado de Gestión, las siguientes son los aspectos a tener en cuenta para efectos de dar trámite interno a las PQRSD:

1. El Sistema de Gestión de Correspondencia con el que cuenta la Empresa es el "MERCURIO" y todo el trámite de las PQRS debe ser efectuado a través de él.
2. Los tiempos de proyección y revisión de las PQRS se encuentran señalados en el Procedimiento de Recepción, Elaboración, y Envío de Respuestas a PQRS, el cual también se encuentra disponible para consulta en el módulo web del Sistema Integrado de Gestión, destacándose lo siguiente:
 - a. Entre la recepción de la PQRS (Todas las dependencias de EPC), el envío de esta al área competente (Recepción y Servicio al Cliente) y la delegación de la misma al competente de la dependencia (Gerente, Superiores o Directores), se computa un máximo de tres (3) días para su trámite.
 - b. El análisis y la proyección de la respuesta, lo cual involucra a la dependencia competente y los profesionales, técnicos o auxiliares a los cuales se les delegó la responsabilidad de su proyección, tiene un plazo entre uno (1) a cinco (5) días. La proyección de la respuesta deberá efectuarse siguiendo los parámetros del sistema de gestión de calidad y formatos establecidos, generar el correspondiente radicado vía Mercurio y anexar la información o documentación que sea del caso.
 - c. La revisión de la respuesta a cargo del Gerente, Subgerente o director correspondiente deberá efectuarse entre uno (1) a tres (3) días, término dentro del cual deberá efectuar los ajustes pertinentes, devolver la misma o aprobar.
 - d. El responsable de proyectar la respuesta debe encargarse de radicar la misma en la oficina de correspondencia externa y anexar al sistema de gestión de correspondencia la colilla de entrega de la respuesta a la solicitud, en un término de un (1) día.

Frente a lo anterior es importante tener en cuenta que los proyectos de respuesta sometidos a revisión y firma por parte de la **GERENCIA GENERAL** deben sin excepción seguir las siguientes pautas:

1. Serán suscritas por el Gerente General, las comunicaciones dirigidas al Presidente, al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y directores del orden nacional; a Senadores y Representantes a la Cámara; a los representantes de los diferentes órganos de control; los Gobernadores, Diputados, a los secretarios de departamento, a los alcaldes municipales, a los concejales municipales y en general, a las cabezas de las entidades del orden nacional, departamental o municipal, del nivel central o descentralizadas; las federaciones

y confederaciones de gobernadores y alcaldes; organismos internacionales, ONG'S y las demás que se consideren.

2. Las respuestas proyectadas para conocimiento y firma del Gerente, deberán ser radicadas en la Gerencia General, como mínimo **cinco (5) días hábiles antes de su vencimiento** y contar los siguientes parámetros: nombre y cargo de quien proyecta, revisión de su jefe directo o supervisor, visto bueno del Subgerente del Área, en los casos que se considere necesario las respuesta proyectadas podrán ir solo el Visto Bueno del Subgerente del Área, adjuntando los soportes completos, lo cual incluye el oficio al que se está dando respuesta y los anexos a que haya lugar.
3. En caso de que un oficio sea revisado en la Gerencia General y sea devuelto para ajustes, los mismos deberán efectuarse el mismo día de la devolución.

Por su parte, las respuestas sometidas a firma de las **Subgerencias y la Secretaría de Asuntos Corporativos**, deben tener en cuenta:

1. Son responsables de suscribir las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de establecimientos públicos y privados, las sociedades de economía mixta, empresas industriales y comerciales del estado; presidentes de juntas de acción comunal y veedurías; secretarías, Direcciones, Subdirecciones, oficinas y departamentos de la gobernación y las alcaldías; unidades administrativas especiales, las que le sean designadas por el Gerente General y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
2. Las respuestas proyectadas deberán ser entregadas los siguientes parámetros: nombre y cargo de quien proyecta, Revisión de su jefe directo o supervisor con nombre y cargo, adjuntando los soportes completos, lo cual incluye el oficio al que se está dando respuesta y los anexos a que haya lugar.

Finalmente, las respuestas sometidas a firma de **directores de dependencias** deben observar lo siguiente:

1. Son responsables de suscribir las comunicaciones dirigidas a personas naturales o jurídicas en relación con las funciones de su dependencia, comunicaciones dirigidas a servidores públicos internos y externos, aquellas que correspondan a una petición que no consistan en formulación de política; y las que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir y las que le sean designadas por un nivel jerárquico superior. Las respuestas proyectadas deberán llevar el nombre y cargo de quien las proyecte.

17

De igual manera, debe darse plena observancia a la **Escala de Comunicaciones** señalada en la Guía para la Atención de los Clientes y Partes Interesadas, la cual se ha establecido para determinar la ruta de las comunicaciones atendiendo a los siguientes criterios:

1. La ausencia temporal o definitiva de los directivos, Subgerentes, Secretario de Asuntos Corporativos o Gerente.
2. Importancia del contenido de la respuesta.
3. Importancia del cargo del peticionario, entre otros.

En todo caso, el servidor público encargado de elaborar la respuesta a una petición será responsable de su trámite interno, hasta que la misma sea remitida satisfactoriamente y en término al peticionario.

3. RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA

Según lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 *"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 esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."*

La Gerencia General ha sido reiterativa en las distintas circulares que sobre este tema de atención a las PQRSD ha expedido con el fin de concientizar a todos los Servidores Públicos, colaboradores, profesionales, técnicos y contratistas sobre las consecuencias de índole disciplinario que trae consigo la no contestación dentro de los términos legales de las PQRSD, no obstante, es pertinente reiterar y precisar lo anterior a la luz del nuevo Código Disciplinario (Ley 1952 de 2019) expedido por el Congreso de la República el pasado 28 de enero de 2019.

1. Sujetos Disciplinables:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1952 de 2019 son destinatarios de la ley disciplinaria, los servidores públicos aunque se encuentren retirados del servicio y los particulares contemplados en la ley, estos son, de conformidad con el artículo 70 de la misma norma, los particulares que ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria, que administren recursos públicos, que cumplan funciones de interventoría o supervisión de los contratos estatales y a los auxiliares de la justicia.

2. La falta disciplinaria:

Según lo dispone el artículo 26 constituye falta disciplinaria, la incursión en cualquiera de las conductas señaladas en el Código que conlleven incumplimiento de los deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en la Ley.

Acción y Omisión: la falta disciplinaria puede ser realizada por acción u omisión en los deberes propios del cargo o función, o con ocasión de ellos, o por extralimitación de sus funciones. Cuando se tiene el deber jurídico de impedir un resultado, no evitarlo, pudiendo hacerlo equivale a producirlo. (artículo 27)

3. Faltas disciplinarias relacionadas con la atención de PQRSD.

Las faltas disciplinarias se clasifican en: Faltas Gravísimas, Graves y Leves, y de acuerdo con la conducta dolosa o culposa del sujeto disciplinable así como con los criterios establecidos en la Ley para determinar la gravedad o levedad de la falta disciplinaria, se determina la Sanción.

Ahora bien, en relación con la atención de las PQRSD por parte de los responsables a cargo de su trámite, se han contemplado las siguientes faltas disciplinarias:

3.1. Cuando el sujeto disciplinable es un Servidor Público:

Es un deber del Servidor Público de conformidad con el numeral 35 del artículo 38 del Código Disciplinario "*Recibir, tramitar, y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado*", y el numeral 39 "*Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley*"

1. Faltas Gravísimas: (art. 61 Faltas relacionadas con el servicio, a función y el trámite de asuntos oficiales)

"(...) 2. Abstenerse de suministrar dentro del término que señale la ley a los miembros del Congreso de la República, las informaciones y documentos necesarios para el ejercicio del control político."

2. Faltas graves y Leves: (art. 67 Faltas Graves y Leves)

*“Constituye falta disciplinaria grave o leve, **el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la exlimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones, salvo que la conducta este prevista como falta gravísima**” (Subraya fuera de texto)*

3. Sanciones Disciplinarias: el Código Disciplinario contempla como sanciones disciplinarias: la **Destitución**, la **Suspensión** o la **Multa**, y la imposición de cada una depende de los criterios de determinación de la gravedad o la levedad de la Falta, los cuales se encuentran contemplados en el artículo 47 del Código Disciplinario entre los que se destacan: la naturaleza esencial del servicio, el grado de perturbación del servicio, la jerarquía y mando que el servidor público tenga en la institución, la trascendencia de la falta o cuando la falta se realice con la intervención de varias personas sean particulares o servidores públicos, entre otros criterios.

3.2. Cuando el sujeto disciplinable es un Particular:

El Código Disciplinario contempla un Régimen Especial para los particulares, entendidos estos como los particulares que ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria, que administren recursos públicos, que cumplan funciones de interventoría o supervisión de los contratos estatales y a los auxiliares de la justicia.

Según lo dispuesto en el artículo 70 del Código Disciplinario, se entiende que ejerce función pública, aquel particular que, por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato, desarrolle o realice prerrogativas exclusivas de los órganos del Estado. Cuando se trate de personas jurídicas la responsabilidad disciplinaria será exigible tanto al Representante Legal como los miembros de la Junta Directiva, según el caso.

Los particulares solo responden de las faltas gravísimas descritas en el artículo 72, la cual, para el caso que nos ocupa, se contempla en:

1. Faltas Gravísimas: (art. 72 Sujetos y Faltas Gravísimas)

“(…) 2. Desatender las instrucciones o directrices contenidas en los actos administrativos de los órganos de regulación, control y vigilancia o de la autoridad o entidad pública titular de la función”

2. Sanción: (Art.73)

Los particulares quienes se encuentren sometidos a la ley disciplinaria se encuentran sometidos a las siguientes sanciones:

- a. Multa de 1 a 100 SMLMV y concurrentemente, inhabilidad para ejercer empleo público, función pública, prestar servicios a cargo del estado o contratar con este de uno a veinte años.
- b. Cuando la conducta implique detrimento patrimonial la sanción patrimonial será el doble del detrimento sufrido por el Estado.
- c. Cuando la prestación del servicio sea permanente y la vinculación provenga de nombramiento oficial, será de destitución e inhabilidad de 1 a 20 años.

Las disposiciones normativas del nuevo Código General Disciplinario comenzarán a regir cuatro (4) meses después de su sanción, es decir, en el mes de mayo del año 2019, en este sentido, hasta tanto entre en vigencia, para las investigaciones disciplinarias con auto de apertura o citación a audiencia, se continuarán aplicando las disposiciones contenidas en la Ley 734 de 2002, salvo las indagaciones preliminares que estén en curso, las cuales deberán ajustar el trámite a lo previsto en la nueva ley, según lo dispuesto en el artículo 265 del Código General Disciplinario.

En este sentido, se reitera a la Secretaría de Asuntos Corporativos, en tomar medidas administrativas correspondientes para velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas y directrices mencionadas anteriormente, y se insta a la Dirección de Servicio al Cliente en conjunto con la Dirección de Planeación a ajustar, de ser necesario, los procedimientos y documentos institucionales relacionados con este tema a la normatividad vigente.

Agradezco de antemano su estricto cumplimiento a las instrucciones impartidas en la presente Circular.

Cordialmente,



ANDRÉS ERNESTO DIAZ HERNANDEZ
Gerente General

Proyectó: Laura M. Ortega Hernández /Asesora Senior de Gerencia General
Revisó: Marcela Jaramillo Tamayo / Directora Jurídica

THE
OFFICE OF THE
ATTORNEY GENERAL
STATE OF NEW YORK
ALBANY

IN SENATE,
January 10, 1911.

REPORT
OF THE
COMMISSIONERS OF THE
LAND OFFICE,
IN ANSWER TO A
RESOLUTION PASSED
BY THE SENATE,
MAY 11, 1909.

ALBANY:
J. B. WOODWARD
PRINTERS,
1911.

STATE OF NEW YORK
COMMISSIONERS OF THE
LAND OFFICE

ALBANY:
J. B. WOODWARD
PRINTERS,
1911.