



ALCALDÍA de
SOLEDAD



TRÁNSITO de
SOLEDAD

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD

2024

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".

CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.

Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005

Soledad, Colombia

☎ **TELÉFONO (+5) 3931108 – 3930087 - 3930078** ✉ pqrsf@transitsoledad.gov.co



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO LEGAL.....	3
5. DEFINICIONES.....	4
6. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	6
7. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	8
7.1 Modalidades del derecho de petición ante autoridades:.....	8
7.2 Términos de las peticiones.....	8
7.3 Excepciones en los términos.....	9
7.4 Contenido de las peticiones.....	9
7.5 Atención prioritaria de las peticiones.....	10
8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.....	10
8.1 Peticiones Verbales.....	11
8.2 Peticiones Escritas.....	12
8.3 Lineamientos o trámites especiales.....	12
9. FALTA DISCIPLINARIA.....	17

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



ALCALDÍA
de
SOLEDAD



TRÁNSITO de
SOLEDAD

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSO

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad IMTRASOL, en aras de la mejora en la prestación de sus servicios, adopta el Manual de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias - PQRSO, con el propósito de orientar de forma clara y concreta sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Las actuaciones de los servidores públicos, que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia, tendrán la finalidad de 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, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3o. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como los derechos, obligaciones y fines del Estado. Igualmente, se apoya en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

Los servidores públicos del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad IMTRASOL, atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de los ciudadanos, dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Conforme con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, “las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”. Es así como se establece este manual que dispone las directrices internas para la adecuada y oportuna gestión de las PQRSO, con el propósito de mejorar la satisfacción ciudadana con la prestación de los trámites y servicios que presta la entidad.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".

CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.

Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005

Soledad, Colombia

☎ **TÉLFONO (+5) 3931108 – 3930087 - 3930078** ✉ pqrsf@transitsoledad.gov.co



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

2. OBJETIVO

Definir los lineamientos para brindar una atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentan los ciudadanos ante el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad IMTRASOL.

3. ALCANCE

El presente documento aplica para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, de competencia del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad IMTRASOL, estableciendo las pautas y lineamientos que deben seguir los funcionarios y contratistas personal natural y/o jurídica para la oportuna y adecuada atención de las PQRS de conformidad con lo establecido en las normas vigentes aplicables a la materia.

3

4. MARCO LEGAL

El presente manual se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- 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.
- 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.
- Ley 1952 de 2019 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 38 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- 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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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”
- 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”.
- Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4

5. DEFINICIONES

Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos en el Instituto 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.

Canal presencial: permite el contacto directo de los clientes con el personal del Instituto, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



ALCALDÍA
de
SOLEDAD



TRÁNSITO de
SOLEDAD

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSO

Canal escrito: compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.

Canal telefónico: permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal virtual: permite la interacción entre el instituto y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.

Consulta: requerimiento que se presenta en el Instituto en temas técnicos o especializados relacionados con los Trámites, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

Denuncia: Es la 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: es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares, o ante las entidades para obtener de ellos una pronta solución o respuesta sobre lo solicitado. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

Derecho de petición de interés general: por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de petición de interés particular: por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Peticiones análogas: Cuando más de diez personas formulen personas análogas de información de interés general o de consulta.

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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".

CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.

Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005

Soledad, Colombia

☎ **TÉLFONO (+5) 3931108 – 3930087 - 3930078** ✉ pqrsf@transitsoledad.gov.co



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

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 del Instituto.

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

Petición prioritaria: son aquellas que deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta el Instituto.

Reclamo: manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción sobre el incumplimiento o irregularidad en los servicios, trámites o productos ofrecidos por el instituto. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Sugerencia: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la, 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 el Instituto.

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

6. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los servidores del Instituto tendrán frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- ❖ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
- ❖ 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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

- ❖ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- ❖ Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- ❖ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- ❖ Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- ❖ Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

7

Así mismo los servidores del Instituto, 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:

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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRSD

- ❖ La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

7. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

7.1 Modalidades del derecho de petición ante autoridades:

- **Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud que una persona hace ante una autoridad para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales.}
- **Derecho de petición de documentos y de información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en los archivos.
- **Derecho de petición de formulación de consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de la entidad o de sus dependencias, la cual se somete a consideración de esta para su concepto.

8

7.2 Términos de las peticiones

Salvo norma especial y so pena de constituir falta disciplinaria, las peticiones deberán resolverse en los siguientes términos:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINO DE RESPUESTA
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días* siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días* siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días* siguientes a su recepción

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días* siguientes a su recepción
Peticiones del Congreso	Deberán resolverse dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad. Su omisión obligará la designación de un agente especial de la Procuraduría General de la Nación.
Solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.
Solicitudes de entes de Control, vigilancia y judiciales.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término estipulado en la solicitud.

*Los días siempre serán hábiles.

9

7.3 Excepciones en los términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de esta 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

7.4 Contenido de las peticiones

Toda petición deberá contener:

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.
3. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Cuando la solicitud se realice a través de apoderado deberá aportar el poder con las formalidades legales para el mismo

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



ALCALDÍA
de
SOLEDAD



TRÁNSITO **de**
SOLEDAD

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta su petición.
6. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

7.5 Atención prioritaria de las peticiones

Los servidores del Instituto 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.

10

8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Las PQRS podrán presentar de forma verbal, escrita por motivos de interés general o particular, a través de los canales de recepción dispuestos por el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad.

- **Canal Presencial**



CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.
Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005
Horario De Atención: lunes a viernes De: 8: 00 a.m. – 5:00 pm

- **Canal Virtual**



Correo: pqrsf@transitsoledad.gov.co

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS



Notificaciones Judiciales:

notificacionesjudiciales@transitsoledad.gov.co

8.1 Peticiones Verbales

Las peticiones verbales se presentarán ante los funcionarios de ventanilla, quienes para la trazabilidad de estas deberán tomarle la petición diligenciando el formato establecido, formato que deberá ser formado por el peticionario (En caso de que el peticionario manifieste que no sabe firmar, se dejara la constancia por escrito en el formato establecido), dejando constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal. En ningún caso, la petición se asignará al área competente de manera verbal.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición
- Fecha y hora de recibido
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y 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. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 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 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta 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 de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

8.2 Peticiones Escritas

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante de forma presencial o por correo electrónico.

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 del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

8.3 Lineamientos o trámites especiales

- **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**

En atención a lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que 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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, 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.

- **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.

- **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 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 esta a quienes las soliciten.

- **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

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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.

- **Característica de la respuesta.**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones, la respuesta debe estar directamente relacionada con los solicitado.
2. Resolver totalmente la petición o peticiones
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud
4. Para el proceso de redacción de la respuesta de debe adoptar un lenguaje claro, congruente y comprensible para el peticionario.
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

14

- **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.

Comunicación oportuna de la respuesta

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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

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 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, pqrsf@transitsoledad.gov.co y notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@transitsoledad.gov.co

- **Información 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.

15

- **Rechazo de las peticiones por motivos 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 peticionario, 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.

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

- **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.

- **Inaplicabilidad de las excepciones**

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 conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

- **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 es su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”.

- **Interrupción de términos**

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

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.

9. FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas señalados en las leyes que regulan la materia constituye falta disciplinaria para el servidor público y da lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

El artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, establece como una falta disciplinaria no atender las peticiones dentro de los términos establecidos, artículo que es del siguiente tenor:

ARTÍCULO 31. *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 esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.* (Subrayado fuera de Texto).

De igual manera a todo servidor público le esta prohibido:

... 8. 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. (numeral 8 artículo 39 Ley 1952 de 2019).

Se establece en la ley 1952 de 2019 en su **ARTÍCULO 26.** *La falta disciplinaria. Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de 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 esta ley.* (Subrayado fuera de texto).

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".



ALCALDÍA
de
SOLEDAD



TRÁNSITO **de**
SOLEDAD

MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS – PQRS

Por lo anterior no dar respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos establecidos, dará lugar al inicio de las investigaciones disciplinarias correspondientes y so pena de la aplicación de sanciones como: I.) amonestación escrita; II.) multa de 10 a 180 días de salario básico devengado para la época de los hechos; III.) suspensión e inhabilidad especial de 3 a 18 meses (de acuerdo con la Ley 1952 de 2019).

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	05/06/2024	Se establece el Documento	Malka Cárdenas Contratista	Jorge Mario Pomares Jefe de Control Interno de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No.1 del 05/06/2024

Recuerde: Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto, se considera "Copia No Controlada".

CALLE 63 No. 13-61, Prolongación Avenida Murillo.

Centro Comercial Nuestro Atlántico. Piso 2, Local 2005

Soledad, Colombia

☎ **TELÉFONO (+5) 3931108 – 3930087 - 3930078** ✉ pqrsf@transitsoledad.gov.co