

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para tramitar y responder a los derechos de petición y solicitudes que son presentados a la Corporación.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición y/o solicitud, y termina con la respuesta definitiva al peticionario, dentro de los términos de ley.

Solicitudes que se reciban en medio físico y magnético que estén dirigidas a la División de Personal, cuya respuesta debe cumplir con los términos de ley.

3. NORMAS

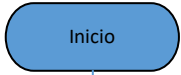
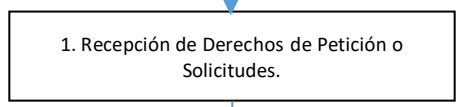
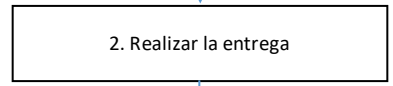
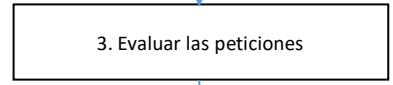
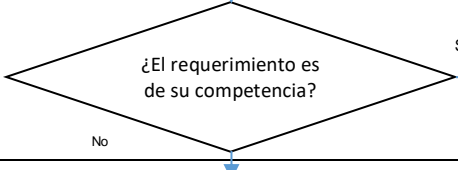
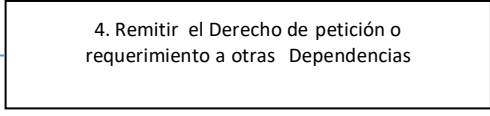
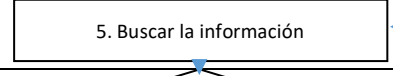
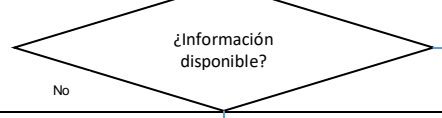
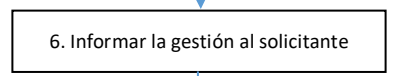

Constitución Política de Colombia, artículo 23.
Código Contencioso Administrativo, artículo 5
Ley 5ª de 1992
Ley 1755 de 2015
Decreto 019 de 2012
Resolución 1012 del 12 de julio de 2005

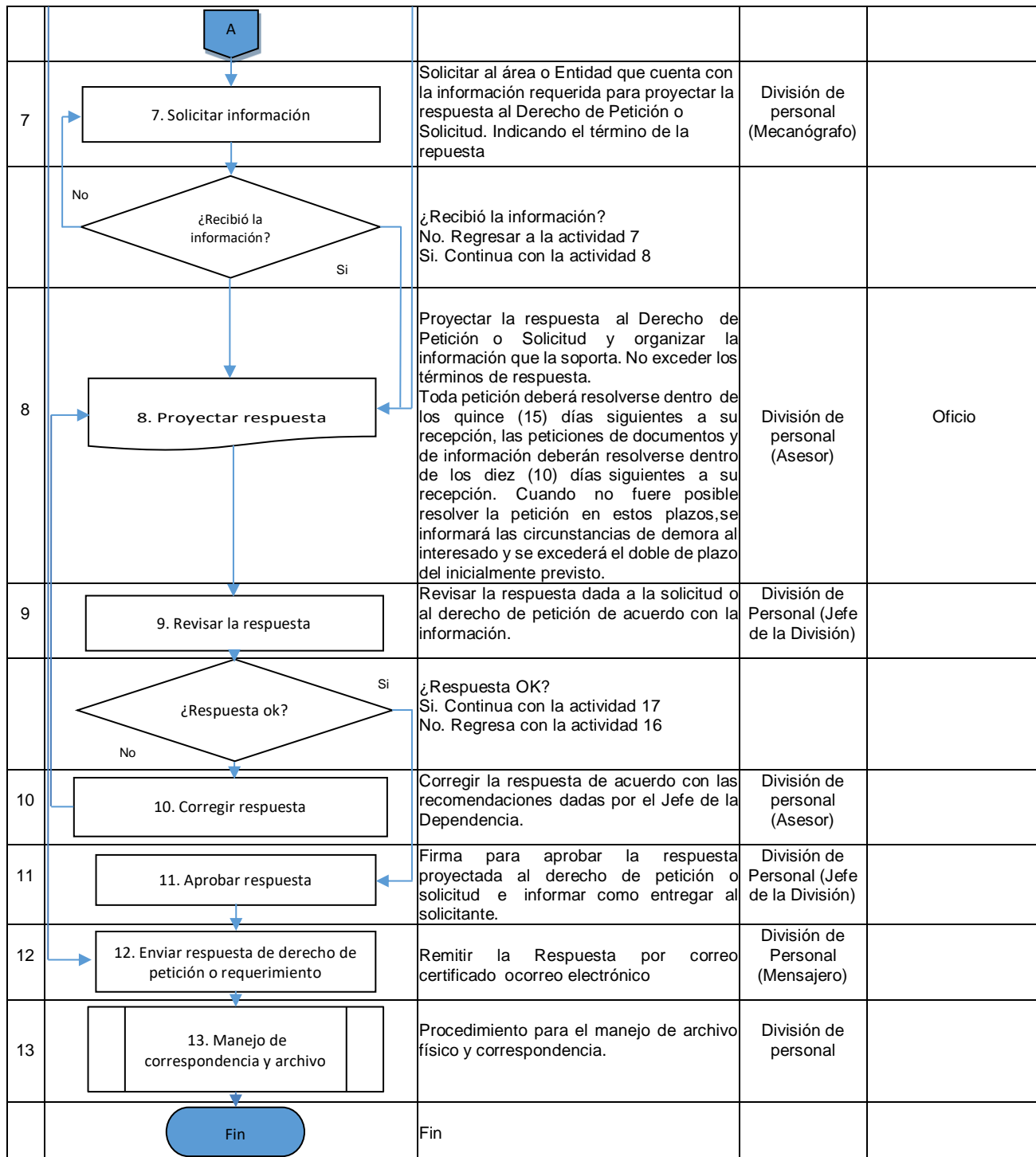
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **DERECHO DE PETICIÓN.** Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.
- **PETICIÓN O SOLICITUD:** Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.
- **RESPUESTA:** La debida notificación o comunicación de la decisión tomada sobre el requerimiento solicitado dentro del plazo legalmente establecido.
- **CONSULTA:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carenciada fuerza vinculante.
- **CONSULTA A BASES DE DATOS:** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República

- **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.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Inicio		
1		Recibir los Derechos de Petición o Solicitudes en la División de Personal.	División de Personal (secretaría ejecutiva)	
2		Clasificar la Petición y entregarla a los funcionarios encargados para el trámite correspondiente	División de Personal (secretaría ejecutiva)	
3		Valorar y determinar la competencia o no de la Corporación para dar respuesta.	División de personal (Asesor)	
		¿El requerimiento es de su Competencia? Si. Continúa con actividad 5 No. Continúa con actividad 4		
4		Enviar el Derecho de Petición o requerimientos a la dependencia que tiene esa competencia y se informará al peticionario y se le enviará copia del oficio remitisorio y fin del proceso. Remite actividad N°12	División de personal (Asesor)	
5		Realizar búsqueda de la Información de los Derecho de Petición, requerimientos o otras acciones.	División de personal	
		¿Información disponible? Si. Continúa con actividad 8 No. Continúa con actividad 6		
6		Informar al solicitante para que amplíe o aclare el contenido de la petición, requerimiento que interrumpirá los términos establecidos. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones, comenzará a correr los términos para resolver la petición a partir del día siguiente a que el interesado aporte la información. Se requerirá al peticionario por una sola vez.	División de personal (Asesor)	
				



6. CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	30/11/2014	Versión Inicial
2	30/11/2017	Se ajusta el documento
3	16/12/2021	Se ajusta el objetivo y el diagrama de flujo en lo referente a responsables y cambios concretos en las actividades 2, 6, 12 y 13. Se ajusta a solicitud del líder del proceso mediante correo del 10 de sept 2021 se aprobó actualización en comité institucional del 16/12/2021

 Elaboró: Natalia Morales Jiménez – Contratista Gestión del Talento Humano Fecha: 16/12/2021	 Aprobó: Juan Enrique Aaron Rivero – Jefe Oficina Gestión del Talento Humano Fecha: 16/12/2021	 Aprobó: COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO – SECRETARIO TECNICO. 16/12/2021 Fecha: 16/12/2021
--	--	--