



LINEAMIENTOS

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA EFICIENTE GESTIÓN DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD

[07/09/2021]

Contenido

1.	Objetivo General	2
2.	Alcance	2
3.	Definiciones	2
4.	Normatividad	3
5.	Orientaciones Generales	5
5.1	Sobre el Derecho de Petición	5
5.2	Sobre las funciones en relación con el control y trámite de PQRSD en la UBPD	5
5.3	Enlaces	6
5.4	Índice de información clasificada y reservada	6
5.5	Confidencialidad y transparencia	6
6.	Lineamientos	7
6.1	Radicación y reparto de comunicaciones - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental	7
6.2	Términos para la Asignación de PQRSD - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano	7
6.3	Términos para el trámite y respuesta de PQRSD - Responsables: Todas las dependencias del nivel central y territorial, según corresponda	8
6.3.1	Peticiones de interés general y particular	8
6.3.2	Peticiones de información	8
6.3.3	Peticiones de Documentos	9
6.3.4	Consultas	9
6.3.5	Petición entre autoridades	9
6.3.6	Peticiones entes externos de control	10
6.3.7	Quejas y Reclamos	10
6.4	Responsabilidades de las dependencias encargadas de proyectar respuesta y/o de suministrar información	10
6.5	Notificación de las respuestas	11
6.6	Archivo	11
6.7	Falta disciplinaria.	11
7.	Bibliografía	11

Objetivo General

Generar lineamientos que permitan el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) en la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas – UBPD, a través de recomendaciones para la gestión de los respectivos términos de respuesta, que faciliten acciones de control y trazabilidad de la oportunidad de las mismas.

1. Alcance

Inicia con las definiciones y normatividad vigente relacionada con las PQRSD y finaliza con las orientaciones generales para el tratamiento de las mismas y los lineamientos para el control y seguimiento de los tiempos de gestión en las respuestas.

2. Definiciones

- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado¹.
- **Confidencialidad:** Característica que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención entre el servidor público y el ciudadano².
- **Comunicaciones oficiales por correo electrónico:** Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de gestión documental tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas³.
- **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones recibidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en una entidad, independientemente del medio utilizado. Para el caso de la UBPD es la comunicación que se recibe por las entidades públicas, entidades privadas, y personas naturales⁴.
- **Ley:** Norma expedida por el Congreso de la República en el ejercicio de su función legislativa, que tiene carácter general y obligatorio y cuya finalidad es hacer cumplir la Constitución Nacional⁵.
- **Lineamiento:** Pauta que orienta el conjunto de proyectos y decisiones de una institución en una misma dirección para responder al objeto para el cual fue creada. Un lineamiento pretende que todas las acciones sean coherentes entre sí y den respuesta a las necesidades⁶.

¹ Tomado de GDO-PR-001 – Gestión de comunicaciones oficiales enviadas y recibidas

² Tomado de PAH-PR-003 - Contribución de personas aportantes de información para la búsqueda de personas dadas por desaparecidas

³ Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”

⁴ *Ibidem*

⁵ Tomado de <http://www.senado.gov.co/participacion-ciudadana/congreso-para-ninos/item/11164-que-es-una-ley>

⁶ Tomado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/30_04_MANUAL_COMPLETO_de_Abril.pdf

- **Petición:** Es una solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne directamente, o afecta los intereses de un colectivo o comunidad, así como aquellas donde busca obtener información, solicitud de documentos y/o copias, e indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad⁷.
- **Principio de celeridad:** las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas⁸.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley⁹.

3. Normatividad

- Constitución Política de Colombia
- Ley 5 de 1992: *"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"*.
- Ley 87 de 1993: *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"*.
- Ley 734 de 2002: *"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"*.
- Ley 1437 de 2011: *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Ley 1474 de 2011: *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Ley 1581 de 2012: *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*.
- Ley 1712 de 2014: *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

⁷ Tomado de la [Constitución Política 1 de 1991 y la Ley 1755 de 2015](#)

⁸ principios de eficacia y celeridad procesal en los procesos administrativos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes en Colombia. *Iusta –especialización en derecho administrativo.*

⁹ Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001 *"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"*.

- 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”.*
- Ley 1952 de 2019: *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*
- Decreto 103 de 2015: *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1166 de 2016: *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Decreto Ley 589 de 2017: *“Por el cual se organiza la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado”.*
- Decreto 1393 de 2018: *“Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias”.*
- Acuerdo 060 de 2001: *“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas del Archivo General de la Nación”.*
- Resolución Interna 537 de 2020: *“Por medio de la cual se conforma el Comité de Seguridad de la Información de la Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado – UBPD”.*
- Resolución Interna 620 de 2020: *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones”.*
- Circular Interna 018 del 10 de septiembre de 2019: *“Lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición”.*
- Circular Interna 020 del 13 de julio de 2020: *“Alcance Circular 018 de 2019, lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición”.*
- Circular Interna 033 del 07 de diciembre de 2020: *“Lineamientos para la gestión de solicitudes provenientes de entes externos de control”.*
- Circular Interna 011 del 02 de julio de 2021: *“Acción de tutela por violación al derecho de petición”.*
- Circular Interna 014 del 27 de agosto de 2021: *“Alcance a Circulares 018 de 2019 y 020 de 2020 sobre lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición. Entrega IV”.*

4. Orientaciones Generales

5.1 Sobre el Derecho de Petición

El Derecho de Petición es una de las formas más comunes y efectivas para que las personas interactúen con el Estado y además se convierte en el punto de partida para dar inicio a la actuación administrativa general.

Ahora bien, de parte de la administración se convierte en una obligación legal responder las peticiones de acuerdo al término establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la ley estatutaria 1755 de 2015.

La Corte Constitucional ha precisado que el derecho de petición es una garantía fundamental de aplicación inmediata, cuya efectividad resulta indispensable para la consecución de los fines esenciales del Estado, especialmente el servicio a la comunidad, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma Carta Política y la participación de todos en las decisiones que los afectan; así y como el cumplimiento de las funciones y los deberes de protección para los cuales fueron instituidas la autoridades de la República¹⁰.

Es entonces el derecho de petición un importante instrumento para potenciar los mecanismos de democracia participativa y control ciudadano, sin dejar de mencionar que mediante su ejercicio se garantiza la vigencia de otros derechos constitucionales, como los derechos a la información y a la libertad de expresión.

Es este sentido, la obligación de la entidad no cesa con la simple resolución de la solicitud presentada, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto, que esté dotada de claridad y congruencia con respecto a lo solicitado, e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante.

5.2 Sobre las funciones en relación con el control y trámite de PQRSD en la UBPD

De conformidad con el Decreto 1393 de 2018, le asisten a la Secretaría General y Subdirección Administrativa y Financiera, las siguientes funciones:

- Artículo 15. - Funciones de la Secretaría General, numeral 8, *“Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano, por la atención de peticiones, quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias y servidores públicos de la UBPD”*.
- Artículo 17 - Funciones de la Subdirección Administrativa y Financiera, numeral 12. *“Establecer los lineamientos administrativos y coordinar el desarrollo del proceso de atención al ciudadano, control y trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos, sugerencias o felicitaciones de los ciudadanos frente a la UBPD”*.

Adicionalmente, a través de la Resolución Interna 620 de 2020 *“Por medio de la cual se reglamenta la conformación de los Grupos Internos de Trabajo en la Secretaría General, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Humana de la UBPD, y se dictan otras disposiciones”*, en el Artículo 5 señala la siguiente función a cargo del Grupo Interno de Trabajo de SERVICIO AL CIUDADANO: *“3. Brindar*

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia T-149/2013, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.

apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera en efectivo seguimiento y control a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que sean formuladas a través de los diferentes canales de atención, velando por el estricto cumplimiento de los términos de respuesta, de acuerdo con la normativa vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.”

Sin perjuicio de lo anterior, es deber de las dependencias de la UBPD responder de manera oportuna y de fondo las PQRSD que les sean asignadas.

5.3 Enlaces

Todas las dependencias de la UBPD (Sede Central y Territoriales) deberán designar, de manera permanente, un enlace de PQRSD, quien debe realizar el control y seguimiento de las comunicaciones asignadas, atendiendo los criterios de:

- Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos.
- Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
- Pertinencia: suministrar información acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

Es preciso indicar que, en todo caso, las PQRSD deberán ser resueltas por los/as servidores/as que por sus competencias técnicas o funcionales cuenten con la información y deberán tener el aval del (de los/as) responsable(s) o jefe/a(s) de la(s) dependencia(s) que corresponda(n). El enlace asistirá a las reuniones que sean convocadas para la coordinación, seguimiento y consolidación de las respuestas.

Cuando se realice el cambio del enlace, se deberá informar al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera al siguiente correo electrónico: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co.

5.4 Índice de información clasificada y reservada

Para dar respuesta a las solicitudes es deber de todos/as los/as servidores/as de la UBPD tener en cuenta lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*; en razón a lo anterior, se sugiere la revisión de la Circular 020 de 13 de julio de 2020¹¹ emitida por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad, así como la consulta del Índice de Información Clasificada y Reservada de la UBPD.

5.5 Confidencialidad y transparencia

Es deber de todos/as los/as servidores/as de la UBPD proteger la información, respetando y aplicando las políticas, lineamientos y protocolos para la seguridad de la información y para el tratamiento de datos personales¹², así como dar cumplimiento a la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Por lo anterior, las dependencias encargadas de suministrar los insumos, deberán remitir la información cuidando de no vulnerar su carácter reservado o confidencial que comprometa el carácter humanitario y extrajudicial de la entidad.

¹¹ Alcance Circular 018 de 2019, lineamientos para la prevención de la litigiosidad por derechos de petición, inciso iii Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y ss.

¹² Política de Tratamiento de Datos de la UBPD.

5. Lineamientos

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se explicarán de manera detallada los lineamientos para la gestión de los términos de respuesta de las PQRSD presentadas por los diferentes Grupos de Interés, de conformidad con lo establecido en las normas relacionadas con la materia, que permitan realizar un adecuado control y seguimiento a los mismos:

6.1 Radicación y reparto de comunicaciones - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Gestión Documental

Toda comunicación que ingrese a la UBPD, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, deberá ser radicada en la ventanilla de correspondencia de nivel central o territorial, según corresponda, asignando un único número consecutivo, junto con la fecha de ingreso.

Para ello, las comunicaciones deberán ser radicadas el día que sean recibidas, en los horarios establecidos por la entidad, y el reparto se efectuará en la misma fecha.

Cuando la comunicación corresponda a un derecho de petición proveniente de entes externos de control, se dará aplicación a la Circular Interna 033 de 2020.

En caso que la comunicación recibida no corresponda a una PQRSD, la ventanilla de correspondencia procederá a direccionarla, de manera física y/o mediante correo electrónico, a los/as jefes(as) de las dependencias y enlaces correspondientes, de conformidad con las funciones establecidas en el Decreto 1393 de 2018.

En caso que la comunicación recibida corresponda a una PQRSD, la ventanilla de correspondencia procederá a remitirlas al correo de Servicio al Ciudadano: servicioalciudadano@ubpdbusquedadesaparecidos.co;

6.2 Términos para la Asignación de PQRSD - Responsables: Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano

El Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano realizará la asignación de las PQRSD recibidas a las dependencias correspondientes, de conformidad con las siguientes consideraciones:

- Esta asignación se efectuará en un término máximo de un (1) día hábil, posterior al recibo por parte de la Ventanilla de Correspondencia.
- Le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano realizar la asignación de PQRSD a las dependencias responsables de la gestión de las respuestas, de acuerdo con sus competencias técnicas y funcionales descritas en el Decreto 1393 de 2018.¹³
- La asignación se realizará a los/as jefes/as y enlaces de PQRSD, de las dependencias que corresponda.

¹³ Por el cual se establece la estructura interna de la Unidad de Búsqueda de Personas dadas por Desaparecidas en el contexto y en razón del conflicto armado (UBPD) y se determinan las funciones de sus dependencias,

6.3 Términos para el trámite y respuesta de PQRSD - Responsables: Todas las dependencias del nivel central y territorial, según corresponda

De conformidad con las modalidades del derecho de petición, el seguimiento y control a los términos para la gestión de las respuestas de las PQRSD, se realizará con base en los siguientes tiempos:

6.3.1 Peticiones de interés general y particular

Término de Ley 15 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-3
Proyección de respuesta	Día 3-6
Revisión de respuesta	Día 6-8
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 8-9
Radicación (comunicación de salida)	Día 9-10
Notificación	Día 10-11

Nota: Teniendo en cuenta la complejidad de la comunicación recibida, los tiempos podrán prologarse a partir de la fase de análisis, sin que ello supere los 15 días hábiles otorgados por Ley.

6.3.2 Peticiones de información

Término de Ley 10 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-3
Proyección de respuesta	Día 3-5
Revisión de respuesta	Día 5-7* Los tiempos de revisión por la Dirección General al menos deberán ser de 4 días
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 7-8
Radicación (comunicación de salida)	Día 8
Notificación	Día 9-10

Nota 1: Teniendo en cuenta la complejidad de la comunicación recibida, los tiempos deberán ajustarse a partir de la fase de análisis, sin que ello supere los 10 días hábiles otorgados por Ley.

Nota 2: Tenga en cuenta para las comunicaciones que firma la Directora General, que los tiempos de revisión deberán ser al menos de 4 días.

6.3.3 Peticiones de Documentos

Término de Ley 10 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-3
Proyección de respuesta	Día 3-5
Revisión de respuesta	Día 5-7* Los tiempos de revisión por la Dirección General al menos deberán ser de 4 días
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 7-8
Radicación (comunicación de salida)	Día 8
Notificación	Día 9-10

Nota 1: Teniendo en cuenta la complejidad de la comunicación recibida, los tiempos deberán ajustarse a partir de la fase de análisis, sin que ello supere los 10 días hábiles otorgados por Ley.

Nota 2: Tenga en cuenta para las comunicaciones que firma la Directora General, que los tiempos de revisión deberán ser al menos de 4 días.

6.3.4 Consultas

Término de Ley 30 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-7
Proyección de respuesta	Día 7-15
Revisión de respuesta	Día 15-20
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 20-23
Radicación (comunicación de salida)	Día 23-24
Notificación	Día 24-25

Nota 1: Teniendo en cuenta la complejidad de la comunicación recibida, los tiempos deberán ajustarse a partir de la fase de análisis, sin que ello supere los 30 días hábiles otorgados por Ley.

6.3.5 Petición entre autoridades

Término de Ley 10 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-3
Proyección de respuesta	Día 3-5
Revisión de respuesta	Día 5-7* Los tiempos de revisión por la Dirección General al menos deberán ser de 4 días

Término de Ley 10 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 7-8
Radicación (comunicación de salida)	Día 8
Notificación	Día 9-10

Nota 1: Teniendo en cuenta la complejidad de la comunicación recibida, los tiempos deberán ajustarse a partir de la fase de análisis, sin que ello supere los 10 días hábiles otorgados por Ley.

Nota 2: Tenga en cuenta para las comunicaciones que firma la Directora General, que los tiempos de revisión deberán ser al menos de 4 días.

6.3.6 Peticiones entes externos de control

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Circular 033 de 2020, se deberá articular con la Oficina de Control Interno los tiempos dispuestos para la gestión y desarrollo de las solicitudes que provengan de entes externos de control.

6.3.7 Quejas, Reclamos y Denuncias

Término de Ley 15 días hábiles siguientes a la recepción	
Acción	Tiempos
Radicación (comunicación de entrada)	Día 0
Asignación	Día 0-1
Análisis	Día 1-3
Proyección de respuesta	Día 3-6
Revisión de respuesta	Día 6-8
Suscripción o Firma de documento de salida	Día 8-9
Radicación (comunicación de salida)	Día 9-10
Notificación	Día 10-11

6.4 Responsabilidades de las dependencias encargadas de proyectar respuesta y/o de suministrar información

Las dependencias responsables de suministrar la información para dar respuesta a los requerimientos asignados, deberán:

- Dar cumplimiento a los plazos y/o cronogramas establecidos internamente, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a las PQRSD en mención.
- Garantizar:
 - Oportunidad: Entregar la información en los tiempos establecidos.
 - Integralidad: Dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
 - Pertinencia: Suministrar información acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

- Informar oportunamente, los casos en los cuales los tiempos para remitir la información sean insuficientes, con la debida sustentación, indicando los motivos por los cuales no es posible dar respuesta dentro de los términos establecidos, con el fin de solicitar ampliación del plazo a la entidad correspondiente, previa autorización de la Dirección General.
- Incluir en la versión final del documento de respuesta, los vistos buenos de los/as servidores/as que corresponda.

6.5 Notificación de las respuestas

El documento firmado por el/la servidor/a competente, con los vistos buenos de los/as demás funcionarios/as o contratistas que intervinieron en la respuesta, será remitido a la ventanilla de correspondencia de la Unidad, informando el medio en se deberá realizar su envío (en físico o vía correo electrónico) al destinatario.

6.6 Archivo

Tanto la comunicación de entrada como de salida de las PQRSD que se tramiten, reposarán en el archivo de gestión de la dependencia que suscribió el documento de respuesta, de acuerdo a la organización de sus Tablas de Retención Documental.

6.7 Falta disciplinaria.

El artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente: *“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.”*

6. Bibliografía

- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*.
- 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”*.

Proyectó: Sandra Catalina Bustos – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano – SAF. 

María Fernanda Manosalva – Analista Técnico 02 –Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano – SAF. 

Revisó: Gina Chappe Chappe, Subdirectora Administrativa y Financiera 

Aprobó: Gina Chappe Chappe, Subdirectora Administrativa y Financiera 

Andrea Carrasco, secretaria General (E) 07/09/2021