

Manizales, 3 de Septiembre de 2018

INFORMACIÓN DE CUMPLIMIENTO E INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Recordemos que las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, tienen los siguientes plazos para hacerlo según lo dispone el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 o la Ley 1715 del 2015.

Ley 1715 del 2015. Artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada 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.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar 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, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

El Artículo del contencioso administrativo referenciado no especifican si los días de plazo allí contemplados son hábiles o calendario, por lo que se hace necesario recurrir a otra norma para saber cómo interpretar estos días de plazo. Al respecto, dice el **Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011** [Régimen político y municipal]: “En los plazos de días que se señalen en las Leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el

último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.”

Como la norma no ha hecho ninguna distinción entre días hábiles o calendarios, aplicaremos lo que dice el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, esto es que se tienen en cuenta sólo los días hábiles.

PROCEDIMIENTOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES

- 1- Cuando el peticionario recepcione una solicitud en ventanilla única, deberá escanear y radicar el mismo día que la correspondencia llegue a la entidad.
- 2- Al usuario se le debe dar el número con el cual quedó radicado su solicitud.
- 3- Se debe direccionar el documento al funcionario respectivo, el mismo día para que lo revise y ejecute.
- 4- Si este presenta algún tipo de inconsistencia, el funcionario a quien fue direccionado deberá informar al profesional universitario de atención al cliente mediante correo electrónico, con el fin de que puedan realizar los ajustes a este en cuanto a: A quien debe ir dirigido, parametrización y tiempos de respuesta.
- 5- El funcionario encargado debe dar respuesta en los tiempos de Ley, si no puede, debe informar esta situación al usuario, antes del vencimiento del término señalado por la Ley expresando los motivos de la demora y el plazo en que se le dará respuesta al peticionario en forma escrita.
- 6- Si se presenta incumplimiento por parte del funcionario que debe dar respuesta, se dará traslado de dicha situación a la personería para que inicie la respectiva investigación disciplinaria.



José Fernando Mejía Castaño
Gerente



Carlos Ariel Ocampo Henao
Profesional Universitario Atención al Cliente