

Manizales, 24 de Enero 2020

Information de Procedimiento para los PQRSD incompletas

Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.
Peticiones **incompletas** y desistimiento tácito

Artículo 15. Ley 1755 de 2015

Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentaren conforme a las normas especiales de este código.

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 que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su Petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de Resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

Artículo 17. Ley 1755 de 2015

Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requiera 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.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivara el término para resolver la petición.

Se entendera que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuacion cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un termino igual.

Vencidos los terminos establecidos en este articulo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara personalmente, contra el cual unicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 18. Ley 1755 de 2015

Desistimiento expreso de la peticion. Los interesados podran 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 podran continuar de oficio la actuaciOn si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 19. Ley 1755 de 2015

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 peticion esta se devolvera al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivara la petición. En ningun caso se devolveran peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las Respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva peticion se subsane.

Artículo 20. Ley 1755 de 2015

Atencion prioritaria de peticiones. Las autoridades daran atencion prioritaria a las Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas Para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debera probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio

Cuando por razones de salud o de seguridad personal este en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptara de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del tramite que deba darse a la petición. **Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitara preferencialmente.**

Artículo 22. Ley 1755 de 2015

Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades Reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la Manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Cuando mas de diez (10) personas formulen peticiones analogas, de informacion, de interes general o de consulta, la Administración podra dar una unica respuesta que publicara en un diario de amplia circulacion, la pondra en su pagina web y entregara copias de la misma a quienes las soliciten.



Arturo Espejo Arbeláez
Gerente



Carlos Ariel Ocampo Henao
Profesional Universitario Atención Cliente