



No. 9 AUDITORIA DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS A LA CIUDADANÍA RESPECTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021

En cumplimiento de las actividades planeadas por la Oficina de Control Interno en su Plan Anual de Auditorías y Seguimientos de la Vigencia 2022 y de acuerdo con la normatividad señalada en párrafos siguientes, se realizó la presente auditoría de seguimiento a la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía y entes públicos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas tanto en la ventanilla de atención al ciudadano, así como las recepcionadas en página web y/o correo electrónico.

Bajo el marco del artículo 23 de la Constitución Política, se faculta a todas las personas para que puedan presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o las organizaciones privadas y a obtener pronta respuesta. Adicionalmente, este derecho comprende no solo dicha prerrogativa, sino también la garantía de que las solicitudes se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y oportuna.

En efecto, la Sección Segunda del Consejo de Estado recordó que las respuestas a las solicitudes deben cumplir los siguientes requisitos: ser oportuna, resuelta de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido, así como ser puesta en conocimiento del titular. Además, esta respuesta no significa que se acceda a lo solicitado.

De igual forma enfatizó que en caso de que no sea posible dar respuesta antes de que se cumpla con el término legal dispuesto, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se dará la contestación. Así mismo, cuando la petición se dirija en contra de quien no es el competente, este deberá remitirla al que sí lo es.

La sentencia también aclaró que este derecho no queda satisfecho con respuestas evasivas o informes acerca del trámite de las peticiones de los particulares. Así las cosas, la omisión o el silencio de la Administración en relación con las solicitudes van en contra del cumplimiento de los deberes de los funcionarios públicos de resolver de manera oportuna (C. P. William Hernández Gómez).

1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar y evaluar el cumplimiento en la oportunidad y calidad de las respuestas a las peticiones en sus diferentes tipologías, quejas, reclamos, que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la Gobernación de Caldas; esto enmarcado dentro de la Circular número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, con el fin de determinar y efectuar las recomendaciones que coadyuven al mejoramiento continuo dentro de nuestra Entidad.

1.1. Objetivo Específico:

Evaluación de la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía de los derechos de petición recepcionados durante el primer semestre de 2021, mediante selección de una muestra de peticiones atendidas dentro de los términos establecidos y respuesta definitivas.

2. ALCANCE

El presente informe abarca el periodo de tiempo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio 2021, de una muestra del 17,49%, sobre el total llegado durante el primer semestre de 2021.

3. ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

De conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se articula con la Séptima Dimensión “Control Interno”, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

II Elemento: “**Evaluación del Riesgo**” a través de la tercera línea de defensa, revisando en desarrollo de este seguimiento la efectividad y la aplicación de controles vinculados al procedimiento de PQRSD, y estableciendo la materialización del riesgo asociado al mismo, como se detalla en el hallazgo documentado en este informe.

IV Elemento “**Información y Comunicación**” a través de la segunda línea de defensa a quienes corresponde: “Apoyar el monitoreo de canales de comunicación, incluyendo líneas telefónicas de denuncias”. Esta actividad se desarrolla Informe de Seguimiento – Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias al atender los diferentes canales de comunicación con el ciudadano, con base en los términos que señalan las normas.

Así mismo, a través de la tercera línea de defensa, a la cual le corresponde “**comunicar a la primera y segunda línea de defensa aquellos aspectos que se requieren fortalecer relacionados con la información y comunicación**”, lo cual se desarrolla al comunicar a la alta dirección, los resultados tanto de la atención a las PQRSD; así como la calidad de las respuestas entregadas a la ciudadanía.

Se articula con las siguientes dimensiones y políticas del MIPG: Segunda Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la política “Planeación Institucional”, la cual establece la inclusión en el PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del Art. 76 de la Ley 1474 de 2011; y Circular número 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial,

Tercera Dimensión: “Gestión con Valores para Resultados” desde la perspectiva asociada a la relación Estado Ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de



la “Política de Servicio al Ciudadano”, la cual tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad.

Quinta Dimensión “Información y Comunicación”, la cual considera entre sus propósitos garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Contempla como medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La Política de “Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción”, establece que el derecho de acceso a la información, no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia

4. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

Constitución Política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 6° de la Ley 87 de 1993; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; artículo 9°, inciso tercero, artículos 7 a 9 del Decreto 2232 de 1995; artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 nuevo CDU; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; Circular 001 de 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, Consejo de Estado Sección Segunda, Sentencia, 11001031500020200521001 (AC), 13/05/2021.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

De un universo de 1.355 derechos de petición, en las modalidades de petición de interés general y/o particular, de información, de copias de documentos; de queja, se eligió una muestra de 237, lo que nos arroja un porcentaje del 17,49%, sobre el total llegado durante el primer semestre de 2021.

De igual manera se solicitó a la Secretaría Jurídica, una relación de las tutelas llegadas durante el año 2021, como consecuencia de la no respuesta oportuna o incompleta de los derechos de petición presentados por la ciudadanía.

Al efecto se recibió base de datos con 96 tutelas allegadas a la Gobernación del Departamento;

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Para poder realizar análisis a la calidad de respuesta a los derechos de petición en sus diferentes tipologías se emitieron oficios a las diferentes Secretarías de la Gobernación de

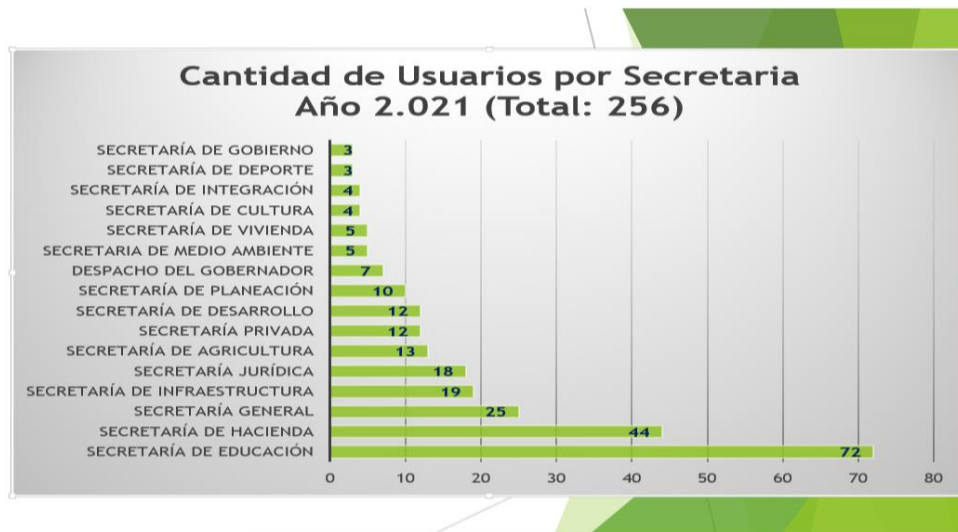


Caldas, dándose tiempos límites de respuesta, pero estos no se respondieron dentro de los tiempos solicitados, por varias situaciones presentadas, como lo son el deficiente uso del FOREST BPMS, o el tener que buscar dentro de los archivos físicos y/o electrónicos de las diferentes dependencias o remitir dentro de la misma Secretaría a otras Unidades.

Una vez recibidos las respuestas solicitadas se procedió a realizar el análisis, teniendo en cuenta variables tales como el uso de la herramienta FOREST BPMS, tiempos de respuesta, calidad de las mismas.

Dentro de los análisis efectuados las respuestas entregadas por las diferentes Secretarías de la Gobernación, se pudo apreciar lo siguiente:

1. No se está manejando la plataforma FOREST BPM; aún cuando esta tiene un total de 256 usuarios asignados dentro de la Gobernación de Caldas, distribuidos en las diferentes Secretarías, así:



- 1.1. De los usuarios que emplean la herramienta, no se tiene el conocimiento de las funciones de las Unidades y/o Secretarías puesto que se producen dentro de la misma Secretaría más de 1 traslado por competencia.

Caso	Número de Radicado	Fecha de Radicado	Expediente	Secretaría	Dependencia	Tercero	Asunto
48830	101-2021-ER-000920	2021-05-11 13:27:47		101- SECRETARÍA PRIVADA	101.20.1- SEC. PRIVADA- GRUP...	Juan Sebastian Loaiza Muñoz	El día 17 de Febrero del presente a...
48830	101-2021-IE-000925	2021-05-11 15:04:01		111- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	111.40- SEC. DE EDUCACIÓN - J...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado
48830	111-2021-IE-001015	2021-05-20 10:53:03		111- SECRETARIA DE EDUCACION	111.40.2- SEC. DE EDUCACION - ...	SECRETARIA DE EDUCACION	Documento traslado
48830	111-2021-IE-000989	2021-05-13 18:51:49		111- SECRETARÍA DE EDUCACION	111.30- SEC. DE EDUCACIÓN - U...	SECRETARIA DE EDUCACION	Documento traslado

Traslados al interior, caso radicado el 11 de mayo, traslados en 11, 13 y 20 del mismo mes. Respuesta 10 meses después, con base en la primera solicitud en el mismo sentido. 101-2021-ER-000311, del 17 de febrero

Caso	Número de Radicado	Fecha de Radicado	Españole	Secretaría	Dependencia	Tercero	Asunto
60903	111-2021-ER-001154	2021-06-28 15:15:47		111 - SECRETARIA DE EDUCACION	111.40.2 - SEC. DE EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	Documento traslado
60903	101-2021-ER-001147	2021-06-28 12:49:17		101 - SECRETARIA PRIVADA	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUP...	Arley Cabrera Gaviria	a nuestro secretario de educación F...
60903	101-2021-ER-001150	2021-06-28 08:29:09		111 - SECRETARIA DE EDUCACION	111.40 - SEC. DE EDUCACION - J...	SECRETARIA DE EDUCACION	Documento traslado
60903	111-2021-ER-001152	2021-06-28 19:17:13		111 - SECRETARIA DE EDUCACION	111.40.6 - SEC. DE EDUCACION	SECRETARIA DE EDUCACION	Documento traslado

Caso similar al anterior

No se evidencia en el Forest ningún trámite de traslado, ni aparente

Datos del trámite

Tipo de Solicitud:	Peticiones que Generen Trámite
Descripción de la Solicitud:	Buenos Días! Yo soy pensionada de la gobernación de Caldas y necesito que por favor me indiquen como puedo sacar mis tres últimos comprobantes de pago de nómina con número: 0474445 o si me pueden hacer el favor de

GOBIERNO DE CALDAS

enviarlos al correo: danaralencia.aa@gmail.com, para trámites personales.

Atentamente,
María Elisa Ceballos

Datos del trámite

Tipo de Solicitud:	Peticiones que Generen Trámite
Descripción de la Solicitud:	me estado pagando las cuotas de pensiones del valor de más de 20 años para poder solicitar el traslado a mi zona de retiro, pero me encuentro con problemas de la licencia, así de pronto, lo que me gustaría es que me ayuden a que me envíen el acto por favor a el correo

GOBIERNO DE CALDAS

Observaciones:

2. Las respuestas buscadas por los ciudadanos se entregan por otros medios de respuesta, como lo son el correo electrónico, el correo físico, información telefónica o entrega personal en ventanilla.

SECRETARIA DE EDUCACION DE CALDAS
UNIDAD DE INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL
CONTROL DE VALIDACION Y DEVOLUCION DE DOCUMENTOS

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE	SE RECIBEN LOS SIGUIENTES	INSTITUCION EDUCATIVA	No documentos	NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN RECIBE	FECHA Y TELÉFONO
1	COLELIA GOMEZ PATIÑO	Acta de grado	Normal Claudia Múnera, aguadas	1	Juan Carlos Pineda	10-29-2021
2	ALBA VANETH ZAMORA ACEVEDO	Certificado 10	La Magdalena, Vitarbo	1	Dono Carlos Pineda	08-04-2021
3	LINDA YULIANA FLOREZ CAND	Certificado de V, V, N, N	Laticomarkone, Caval Chichind	3	Juan Carlos C	19-03-2021
4	KENY ANDREA CASTAÑO SERNA	Certificado 6, 7, 8	Bancomá MBN, Chichindá	3	Jaider Ospina	19-03-2021
5	YONATAN VALENCIA SERRANO	Certificado Admo de empresa, debe transmitarse	Copues, Manizales	1	Tatiana Trepo C.	09-01-2021

DESPRENDIBLE DE PAGO MARICELA BEDOYA CC. 1061047595
1 mensaje
Maricela Bedoya Calderon <marisaw21@hotmail.com> 13 de abril de 2021, 12:06
Para: "Maricela Calderon" <atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co> <atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co>

Buen día,
Cordial saludo,
Mi nombre es Maricela Bedoya Calderón, identificada con la cedula de ciudadanía N° 1061047595, Docente en el municipio de La Dorada, Caldas. Por medio de la presente y de acuerdo al asunto de la referencia me permito solicitar información acerca de cómo descargo el desprendible de pago, ya que he ingresado con mi número de documento y poniendo como clave los últimos 4 dígitos de la cedula, pero me dice que la clave no es válida.
Agradezco su colaboración. Quedo atenta a su respuesta.

Cordialmente,
MARICELA BEDOYA CALDERÓN
DOCENTE DE
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA
UNIVERSIDAD DE CALDAS
LA DORADA, CALDAS

*Se le dio respuesta a la Peticion
telefónicamente*

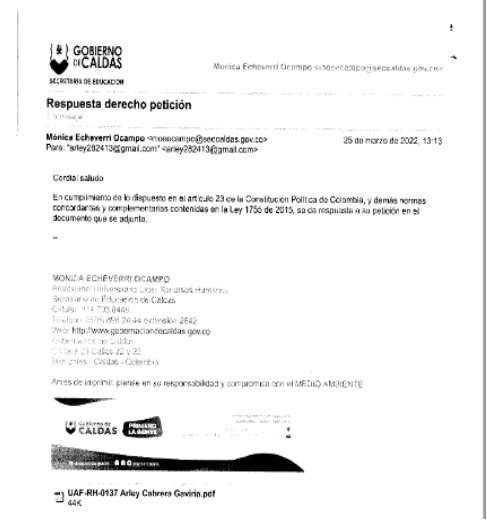
GOBIERNO DE CALDAS
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Jhon Jairo Betancourt Salazar <jbetancourt@sedcaldas.gov.co>

Respuesta Derecho de petición c.c. 25.231.634
1 mensaje

Jhon Jairo Betancourt Salazar <jbetancourt@sedcaldas.gov.co> 26 de abril de 2021, 15:34
Para: laborales.derecho@gmail.com

Buenas tardes,
Adjunto respuesta a Derecho de petición.
Atentamente,
Jhon Jairo Betancourt S.
Técnico operativo
Hojas de Vida

Respuesta Derecho de petición C.C. 25231634.pdf
275K



Las respuestas entregadas vía telefónica, no están reglamentadas al interior de las dependencias de la Gobernación de Caldas, por el solo hecho que no se deja una evidencia de la misma, por tanto son casos que seguirán abiertos dentro del sistema.

3. ANALISIS RESPUESTAS ENTREGADAS.

La calidad de las respuestas a los derechos de petición, se analizó mediante la observación y verificación de tres momentos y de igual manera **bajo la estrategia de Lenguaje Claro la cual busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites**
<https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B%E2%80%8B>



[sus%20programas%2C%20tr%C3%A1mites%20y%20servicios.](#); así las cosas se tomaron los siguientes elementos para el análisis:

1. Tiempos de respuesta,
2. Medios de entrega y
3. Los dos primeros puntos, hacen parte del análisis, debido que en un todo hacen parte integral del estudio de la calidad de las respuestas a los derechos de petición, entregadas a la ciudadanía, midiendo que cumplan unos atributos mínimos de calidad como lo son: coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema.

3.1. **Tiempos de respuesta:**

Se solicitaron 160 respuestas a los diferentes derechos de petición, sobre estas remitieron 130; lo que corresponde a un 81%; de las 130 evidencias de la muestra estadística recolectada, se respondieron dentro de los tiempos el 56.58%, lo que equivale a un total de 74 derechos de petición y por fuera de los tiempos el 44.42%; mas es de anotar que en las respuestas entregadas fuera de tiempos se superan en el 90% de los casos el doble de los tiempos de respuesta, puesto que nos encontramos con casos que se tardan hasta 511 días; con la evidencia aportada por las diferentes secretarías se concluye que el promedio de los tiempos de respuesta al interior de la Gobernación de Caldas, esta sobre 57 días.

3.2. **Medios de entrega**

Según la evidencias aportada el medio más utilizado para la entrega de las respuestas a los derechos de petición es por correo electrónico en un 96.94%, medio telefónico sin evidencia un 0.76%, personalmente 2.30%; no anexaron evidencia de remisión por correo físico.

3.3. **Calidad de las respuestas**

Dentro del muestreo recolectado se pudieron apreciar varias situaciones:

- I. Las respuestas entregadas a la ciudadanía no responden a los criterios enmarcados dentro de lo trazada por la Honorable Corte Suprema de Justicia en su Sentencia T-621, Oct. 06/17 (M.P. Alberto Rojas).

“...la efectiva aplicación y observancia del derecho fundamental de petición por parte de las autoridades no se limita a brindar una simple respuesta al solicitante, pues esta debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente la petición presentada.

Al respecto, la jurisprudencia de esa corporación ha reiterado que el núcleo esencial de este derecho abarca los siguientes cuatro elementos:



1. La posibilidad cierta y efectiva de presentar, de manera respetuosa, solicitudes ante las autoridades, sin que estas se nieguen a recibir las o tramitarlas.
2. La facultad de obtener una resolución pronta y oportuna de la cuestión, en los términos consagrados en la ley.
3. El derecho a que sea resuelta de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
4. La pronta comunicación al peticionario acerca de la decisión o información requerida.

De tal forma, no resulta suficiente que la autoridad respectiva conteste la petición de manera oportuna, también es necesario que su contenido cumpla con criterios materiales y sustantivos a fin de brindar una respuesta real y efectiva al peticionario.

En consecuencia, la Corte ha sido enfática en indicar que el pronunciamiento de la autoridad debe ser:

- ✓ Claro, como quiera que debe contener argumentos comprensibles y razonables.
- ✓ De fondo, lo cual significa que debe resolver de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la petición.
- ✓ Preciso, que haya sido realizado con exactitud y rigurosidad.
- ✓ Congruente, es decir, que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE CALDAS
MUNICIPIO DE AGUADAS
CONCEJO MUNICIPAL

Aguadas, Caldas 04 de febrero de 2021
C.M.A.C. 07

Doctor
LUIS ALBERTO GIRALDO FERNANDEZ
Secretario de Infraestructura
Gobierno de Caldas

Referencia: Petición

Cordial saludo,

Por medio de la presente y a través de la Corporación del Concejo Municipal de Aguadas, atendimos el llamado de la comunidad de los sectores que conduce la vía arma- la Pintada con el fin de transmitirle a su dependencia la solicitud de hacer en esa vía un mantenimiento rutinario ya que el tránsito por esa vía es bastante complejo.

Otra de las solicitudes atendidas es el requerimiento URGENTE de señalización en los puntos críticos que presenta la vía desde el municipio de Pácora hasta la Pintada, esto con el fin de prevenir accidentes, ya que ni siquiera en las zonas donde frecuentemente se hacen movimientos de tierra hay una señalización.

Concedores de sus buenas gestiones esperamos tenga a bien dar respuesta positiva a esta solicitud y les pueda agendar en el cronograma con el fin de suplir el requerimiento y la necesidad que la comunidad de dichos sectores manifiestan.

Por su atención mil gracias.

Atentamente,



DS0204 INFRAESTRUCTURA

Manizales, marzo 17 de 2022

Honorable Concejala
VICTORIA ANDREA SALAZAR RESTREPO
Concejo Municipal
concejo@aguadas-caldas.gov.co
Aguadas - Caldas

Asunto: Respuesta petición

Referencia: Oficio de febrero 04 del 2021
Recibido Centro de Atención: 106-2021-ER-000150 Caso
44224
Recibido Secretaría de Infraestructura: 12/02/2021, vía Forest.

Respetada señora Victoria Andrea

Atendiendo su solicitud, nos permitimos manifestarle que durante la vigencia 2021, la Secretaría de Infraestructura del Departamento de Caldas mantuvo un grupo de trabajo compuesto por 5 personas dedicadas al mantenimiento rutinario del tramo vial comprendido entre el sector La Blanca y el Puerto Bocas, quienes llevaron a cabo 3 programas completos del citado mantenimiento, incluyendo la identificación y demarcación preliminar de los sitios críticos, garantizando de esta manera las buenas condiciones de transitabilidad por este importante tramo vial.

Igualmente le informamos que, en el proyecto de señalización y demarcación a ejecutarse en la red vial departamental durante el presente año, será tenida en cuenta su solicitud de demarcación especialmente de los puntos críticos que presenta el tramo vial Pácora-Aguadas-Arma-La Pintada.

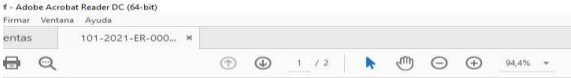
Atentamente

JHON Jairo GÓMEZ ARIAS
Secretario de Despacho
Secretaría de Infraestructura

Proyecto: Juan Carlos Ospino Mejía
Profesional (Ingeniería)
Revisto: Juan David Durán Pedraza
Ingeniero de Ingeniería

Manizales, marzo 17 de 2022, Manizales, Caldas, Colombia
01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44
atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

www.caldas.gov.co



Datos del documento	
Radicado:	101-2021-ER-000374
Caso:	45016
Fecha:	2021-02-26 12:00:38

Datos del solicitante	
Tipo de identificación:	Anónimo
Número de identificación:	ATM010518
Nombre:	Anónimo
Dirección:	Carrera 47 # 93 - 20
Teléfono:	No registra
Correo Electrónico:	coordinacionceycontrol@gmail.com

Datos del trámite	
Tipo de Solicitud:	Petición de Consulta
Descripción de la Solicitud:	HÉCTOR HUGO PÁEZ MENDOZA identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.437.707 de Bogotá, quien obra en nombre y representación legal del CONSORCIO CEYCONTROL, con NIT. 901.290.577-7, ubicada en Bogotá en la Carrera 47 No. 93 - 20, en ejercicio del DERECHO DE PETICIÓN consagrado



	en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado por la Ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de solicitarle la suscripción del acta de terminación del contrato de interventoría No. 10062019-0953 ya que se cumplieron todas las obligaciones contractuales adscritas y la finalización del contrato tuvo lugar el 30 de agosto del 2020.
Observaciones:	Los anexos del presente comunicado se remiten mediante el siguiente enlace: https://we.tl/t:QNVSWET2Lp
Medio de Envío:	Correo electrónico

Adjunto

INT-CAL-1705-2021.pdf

RESPUESTA

No se cumple con lo determinado para dar respuesta al DP: la Corte ha sido enfática en indicar que el pronunciamiento de la autoridad debe ser:

- ✓ Claro, como quiera que debe contener argumentos comprensibles y razonables.
- ✓ De fondo, lo cual significa que debe resolver de manera completa y detallada todos los asuntos indicados en la petición.
- ✓ Preciso, que haya sido realizado con exactitud y rigurosidad.
- ✓ Congruente, es decir, que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado

El resumen de Ventanilla única, clasificado como CONSULTA; mal asociado a la TP del DP.

No solamente piden la suscripción de un acta, sino que se requieren otros datos

PETICIÓN

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, me permito solicitar de manera muy respetuosa, lo siguiente:

1. Me sea suministrada el acta de terminación de mis obligaciones contractuales como interventoría, solicitando que el documento, de manera explícita, tipifique que, dentro del plazo de ejecución de nuestras actividades contractuales, el Consorcio CEYCONTROL cumplió a cabalidad con sus obligaciones contractuales. Asimismo, que en dicho documento se identifiquen datos como: tiempo de duración del contrato, modificatorios a que se dieron lugar, valor final del contrato, fecha de inicio y finalización del contrato y objeto del contrato.
2. En caso de que se requiera, se suministre el formato establecido por la entidad contratante para la solicitud de tal acción, con el fin de que se diligencie dicho formato de acta de terminación por parte de esta interventoría para luego ser suscrita por la entidad.
3. En caso de existir, se me informe el impedimento o trámite faltante para la suscripción del acta de terminación y los pasos particulares para obtener el documento.

Página 5 de 6
Carrera 47 # 93 - 20 Tel. 7500765 - 3125829082

CEYCO INGENIERIA **EUROCONTROL**

4. Se me indique específicamente la fecha en la cual se suscribirá el documento por las partes actuantes.
5. En caso de no acceder a mis peticiones, se me informen de manera clara y precisa los hechos y motivaciones que dan lugar a ello, junto con el procedimiento particular para lograr acceder la suscripción del acta de terminación del contrato de interventoría.

INT-CAL-1705-2021... 110-2021-EE-0001...
RURAL UNIDAD DE DESARROLLO RURAL
Destinatario: Anónimo

Manizales,
Ingeniero
Anónimo
Representante Legal Suplente
Carrera 47 # 93 - 20
BOGOTÁ, D.C.

ASUNTO: RESPUESTA ACTA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.
Respetado Ingeniero Paéz:

De acuerdo a su solicitud se procederá a firmar el acta de terminación del contrato, previas las consideraciones establecidas por este despacho y que han sido socializadas con antelación.

Agradeciendo su atención,

Atentamente,

CARLOS ALBERTO RAMÍREZ GRAJALES
SECRETARIO DE DESPACHO

Atenc:
Calle:
Proyecto: Jorge Andres Pulgarin Grajales
Planeta:
Países:

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia
CÓDIGO 99944 - (57) (6) 8 98 24 44
atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co
www.caldas.gov.co



Datos del documento

Radicado:	101-2021-ER-001055
Caso:	50184
Fecha:	2021-06-10 08:55:19

Datos del solicitante

Tipo de identificación:	Anónimo
Número de identificación:	ATM010462
Nombre:	Anónimo
Dirección:	Carrera 47 # 93 - 20
Teléfono:	No registra
Correo Electrónico:	ceycontrol@gmail.com

Datos del trámite

Tipo de Solicitud:	Petición de Consulta
Descripción de la Solicitud:	HÉCTOR HUGO PÁEZ MENDOZA identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.437.707 de Bogotá, quien obra en nombre y representación legal del CONSORCIO CEYCONTROL, con NIT 901.290677-7, ubicada en Bogotá en la Carrera 47 No. 93-20, en ejercicio del DERECHO DE PETICIÓN consagrado

	en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado por la Ley 1755 de 2015, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de solicitarle las instrucciones claras y precisas de las actuaciones que se deben seguir para con los contratistas de obra en relación con la falta de entrega de documentación establecida contractualmente.
Observaciones:	Anexos en el siguiente enlace: https://we.tl/t-wfsk81WmlN
Medio de Envío:	Correo electrónico

Adjunto

INT-CAL-1768-2021.pdf

PETICIÓN

RESPUESTA

De igual manera, en sentencia del año 2013, se adicionan dos reglas además de las anteriores, a saber:

"(...) Posteriormente, esta Corporación añadió dos reglas adicionales: (i) que la falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no exonera a la entidad del deber de responder; y (ii) que la respuesta que se profiera debe ser notificada al interesado."

Así mismo en sentencia del 2015:

"(...) Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional."

También se hace alusión a la consecuencia jurídica de la no respuesta en sentencia del 2014:

"Cuando una persona presenta ante una autoridad una solicitud respetuosa, se entiende que lo hace en ejercicio de su derecho fundamental de petición. Razón por la cual, la autoridad debe dar una respuesta oportuna y de fondo al interrogante que le ha sido planteado pues, de lo contrario, vulnerará los derechos del peticionario, sin perjuicio de las consecuencias propias del silencio administrativo negativo."

PETICIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, amablemente:

1. Solicito que se me informe de manera clara y precisa la instrucción y acciones a tomar, paso a paso, por parte de esta interventoría ante las reiteradas solicitudes a cada uno de los contratistas de obra sobre la documentación no entregada en debida forma.
2. Se me indiquen las acciones a tomar por parte de la entidad contratante en lo referente a la falta de entrega de documentación por parte de los cinco contratistas de obra.
3. En caso de no tomar ninguna acción, se me informen las razones que impiden realizarlo y los procedimientos específicos y claros bajo los cuales se tomarían las acciones correspondientes, así como se me informe cuáles serían.
4. En caso de no acceder a mis peticiones, se me informen de manera clara y precisa los hechos y motivaciones que dan lugar a ello.

la liquidación de los contratos, unindolos los siguientes conceptos:

1. La totalidad de los contratos culminaron desde el mes de Agosto del año 2020, quedando pendiente aún un pago y posterior liquidación. Esto quiere decir que a la fecha los contratos no se han liquidado.
2. Si bien es cierto, el plazo de ejecución de los contratos ya terminó; la totalidad de los contratistas debieron entregar la documentación en los términos establecidos por la interventoría.
3. Si aún persisten documentos sin entregar, o sin cumplir los requisitos exigidos, deberá procederse a solicitar audiencia de incumplimiento; para lo cual todos los contratistas tienen los procesos sin cerrar a la fecha; y para lo cual llegado el caso, se harán efectivas las respectivas pólizas.
4. A la fecha no es posible liquidar ningún contrato debido a que aún existen plantas sin la autorización de sacrificio del INVIMA.



Por los anteriores motivos instamos a la interventoría a realizar una última solicitud de entrega de la documentación con los requisitos establecidos en la medida de lo posible, indicando un plazo perentorio para tal fin (no mayor de 15 días hábiles), con la posibilidad de reanudar los procesos de presunto incumplimiento.





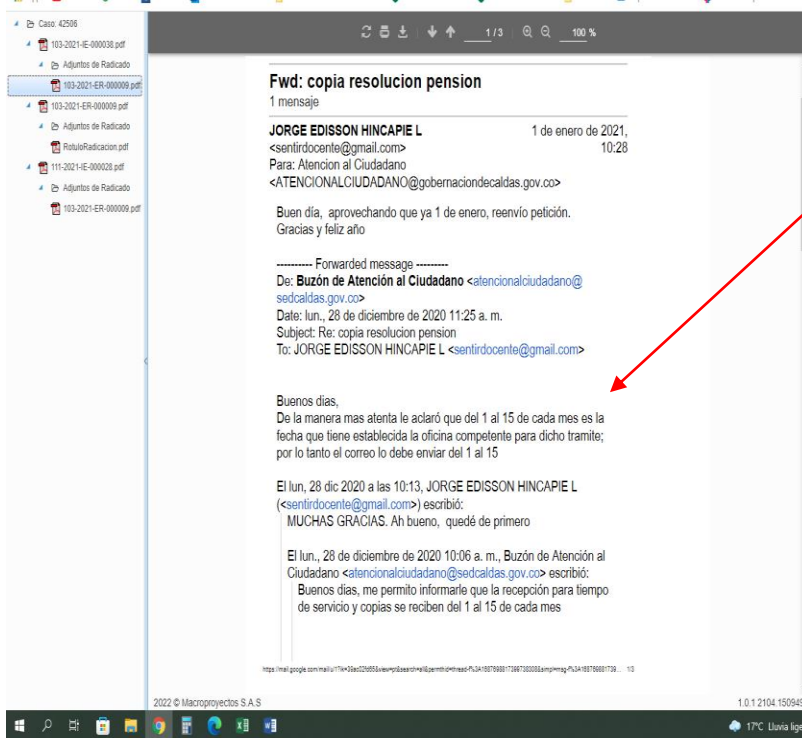
Gobierno de
CALDAS

**PRIMERO
LA GENTE**

Carrera 21 entre Calles 22 y 23, Manizales, Caldas, Colombia

☎ 01 8000 916944 - (57) (6) 8 98 24 44 ✉ atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

📷 📘 🐦 @gobercaldas 🌐 www.caldas.gov.co



Aunque los trámites de radicación de documentos ante Educación, estén reglamentados dentro de los 15 días (hábiles o calendario), NO se puede dar la respuesta a una solicitud de copia de resolución o de otro documento que solamente se atiende del 1 al 15 de cada mes.

Esto viola la Ley 1755/15

II. NO SE TIENE CLARAMENTE DETERMINADO COMO SE RESPONDE DERECHO DE PETICIÓN ANÓNIMO

Datos del documento	
Radicado:	101-2021-ER-000092
Caso:	43000
Fecha:	2021-01-15 13:38:06
Datos del solicitante	
Tipo de identificación:	Anónimo
Número de identificación:	ATM010122
Nombre:	Anónimo
Dirección:	CIUDADELA LA LINDA MANZANA 7, CASA 5
Teléfono:	No registra
Correo Electrónico:	No registra
Datos del trámite	
Tipo de Solicitud:	Queja
Descripción de la Solicitud:	reciban cordial saludo, Por medio de la presente me permito informar la siguiente queja en la ciudadela la linda, existe un predio de la administración pública donde un vecino del barrio tiene criadero de gallos en estos predios, por lo tanto solicitamos sea requerida una visita, exactamente el predio está ubicado
Observaciones:	donde se encuentra la parroquia de san agustin , dueño de los animales Reinaldo.
Medio de Envío:	Correo electrónico

Esta se refiere a una queja por una posible destinación de un bien al parecer del Departamento. Aunque es anónimo existe una dirección, así como una ubicación de un posible problema. ¿Se hizo estudio del caso, para determinar si era procedente o no contestar el derecho de petición en la modalidad de queja?, se determinó si era nuestra competencia?.

No se poder informar que no se responde simplemente porque era un anónimo.

Frente al caso No. 43000 del Grupo de Bienes Inmuebles, a través de oficio suscrito por la [redacted] Profesional Especializada, se indica que el mismo fue cerrado sin respuesta, ya que por tratarse de un anónimo no fue posible tener datos del peticionario para ser notificado. Dicho oficio se adjunta al presente.



El numeral segundo del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, fue declarado exequible por la Honorable Corte Constitucional, y reza:

Numeral declarado EXEQUIBLE, 'siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad', por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez, quien de conformidad con lo previsto en los artículos 153 y 241, numeral 8 de la Constitución, efectuó la revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley Estatutaria No. 65/12 Senado, 227/13 Cámara.

Por tanto cuando llegue a cualquiera de las dependencias un derecho de petición “anónimo”, el funcionario deberá proceder a realizar análisis del caso y proceder en consecuencia si se tienen indicios y exista la justificación seria y creíble del peticionario para mantener en reserva su identidad, emitir una respuesta de fondo y fijarla en sitio público o en la página web de la Gobernación o tramitarla ante autoridad competente, en caso de no ser el competente la dependencia o Secretaría que recibe el documento.

Así las cosas, en el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso"; en este caso especial, aunque es bien que el asunto no es materia de la Gobernación, esta debió remitirla a la entidad competente para que fuera resuelta. No se puede argumentar que no se respondió, porque era un anónimo.

III. DESCONOCIMIENTO DE LA APLICABILIDAD DEL ARTICULO 21 DE LA LEY 1437 de 2011 – FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.-

Dentro de la prueba recolectada se pudo apreciar que no se atiende de forma clara el artículo 21 de la ley 1437 de 2011; puesto que al emitir una respuesta parcial, en caso de que queden pendientes asuntos dentro de la petición, se debe realizar traslado a la entidad competente y cuando se remita el derecho de petición ante la competente, de igual manera se le debe informar al peticionario, con copia del oficio de traslado, para que el ciudadano pueda hacerle seguimiento al documento dentro de entidad a la que fue remitido, el artículo 21 dispone lo siguiente:

Artículo 21. Ley 1755 de 2015 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 recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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. Resaltado fuera de texto.

Recibidos (1) - hpulic@... | Conectar Luis Hermon Betancur... | Fichador B&Camo P&I Per... | Forest - Workspac... | Forest -> Bus...

129.213.187.168/forest/Viewer/visor.jsp

Apps | YouTube | Gmail | Audiotool | Mail - Luis Hermon... | DNFMA | WX | SIA-OBSERVA | Sistema de Gestión... | Gobierno de Caldas... | VICTIMA

Caso: 48007

- 111-2021-E-000877.pdf
- Adjuntos de Radicado
- 111-2021-ER-000854.pdf
- 111-2021-ER-000854.pdf
- Adjuntos de Radicado
- NotifRadificacion.pdf
- 202111000213661_1612

la unidad
El Poder Judicial

11110

Bogotá D.C., 05 de febrero de 2021

Señores:
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CALDAS
 SECRETARIAEDUCACION@sedcaldas.gov.co
 SECRETARIAEDUCACION@sedcaldas.gov.co
 SECRETARIAEDUCACION@sedcaldas.gov.co
 Medellín - Caldas

Radicado: 202111000213661

Asunto: SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO DE NOMBRAMIENTO, DE POSESIÓN Y CERTIFICADO DE INFORMACIÓN LABORAL.

CAUSANTE: JAIME ALDEMAR IDARRAGA RIVERA C.C. 4581514.

Con el fin de adelantar por parte de esta Entidad el estudio jurídico del expediente personal del señor JAIME ALDEMAR IDARRAGA RIVERA, identificado con cédula de ciudadanía No. 4581514, de manera respetuosa se solicita remitir copia de los ACTOS ADMINISTRATIVOS DE NOMBRAMIENTO DEL DOCENTE Y ACTA DE POSESIÓN, con el fin de corroborar la autenticidad que nombra al docente y que tipo de vinculación tenía a la luz de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 51 de 1950, buscando con ello verificar el cumplimiento de los requisitos de la pensión gracia estipulada en la Ley 114 de 1915, Ley 115 de 1920, Ley 97 de 1955.

Adicionalmente, se solicita remitir Certificado de información laboral en el cual se indique los tiempos de servicios prestados por él y se informe CON ELACTIVO EL TIPO DE VINCULACIÓN CONTRATADO, SI ES DE ORDEN NACIONAL, MUNICIPAL, INTERMUNICIPAL Y LA FIRMA DE PROMOCIÓN, CON LA QUE SE PARARON LOS SUELDOS DEL DOCENTE DE LOS AÑOS COMPROMISOS ENTRE EL 27 de febrero de 1954 hasta el 31 de enero de 1954.

Lo anterior es indispensable para continuar con el trámite respectivo y verificar la legalidad de la prestación reconocida, siendo un deber legal dar respuesta oportuna a las peticiones respetuosas de las autoridades, entidades o particulares, más aún cuando del mismo depende el cumplimiento de los fines del Estado, en pro de la colaboración armónica entre sus instituciones para así lograr los cometidos estatales así.

El artículo 113 inciso segundo de la Constitución Política, estipula:

" (...) Además de los órganos que las leyes establezcan otros, autónomos e independientes, para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines. (...) "

la unidad
El Poder Judicial

En efecto, el artículo 11 y 2º del Decreto 286 de 2010, por el cual se reguló el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas, establece:

"Artículo 1º. Los intercambios de información que se hagan por cualquier canalito en cumplimiento de una función administrativa o en ejercicio de una función legal, por los particulares encargados de una función administrativa o en ejercicio de una función legal, no constituyen actividad de un servicio, por ende, no generan costo alguno para la entidad asociada."

Artículo 2º. Para efectos del intercambio de información, las entidades a que hace referencia el artículo anterior deberán establecer mecanismos tecnológicos o electrónicos para recibir, compartir y suministrar la información que por medios electrónicos se requiera, a través de canales de acceso al menos de la construcción y en dirección únicamente al destinatario, a los fines de evitar cualquier que requiera crear entidades para el ejercicio de sus funciones."

Por lo anterior, se requiere para que dé respuesta cabal y oportuna a lo solicitado en el presente caso, haciendo las advertencias acerca de las sanciones en las cuales puede incurrir en el evento de hacer caso omiso al presente requerimiento:

Favor al contestar, remitir a la Subdirección de Defensa Judicial Pensional - Grupo de Atención de Litigiosidad Atm. Dra. Adriana Marcela Usategui.

Cordialmente,

Ubicación_Firma_Digital_noBorrar

JAVIER ANDRÉS SOSA PEREZ
 Subdirector Defensa Judicial Pensional
 Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional
 y Parafiscales de la Protección Social - UOPT

Poder: Jairo Torres Ordoñez
 Área: Área de Gestión
 No. de Atm: 00000000000000000000

2022 © Macroproyectos S.A.S

DE CALDAS
 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Carlos Augusto Tique <catique@sedcaldas.gov.co>

Radicado 202111000213661 a nombre del Señor JAIME ALDEMAR IDARRAGA RIVERA CC 4581514

Carlos Augusto Tique <catique@sedcaldas.gov.co> 15 de febrero de 2021, 16:30
 Para: Respuesta Oficios <respuestaoficios@ugpp.gov.co>, contactenos-documentos@ugpp.gov.co, Fabiola Escobar Cuervo <fescobar@gobernaciondecaldas.gov.co>, Secretaría Jurídica <sjuridica@gobernaciondecaldas.gov.co>

Doctor
 JAVIER ANDRÉS SOSA PEREZ
 Subdirector Defensa Judicial Pensional
 Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional
 y Parafiscales de la Protección Social

Por medio del presente le informo que se buscó en el archivo General del Departamento y se encontraron los siguientes documentos:

1. Certificado del Contralor General del Departamento
2. Copia del Decreto 143 del 19 de febrero de 1952 en 4 folios.
3. Copia del Decreto 053 del 20 de enero de 1956 en tres folios.
4. Copia del Decreto 443 del 12 de abril de 1956 en tres folios.
5. Copia de la Resolución 1046 de octubre de 2002.

En cuanto a las actas de posesión no se encontraron en los archivos del Departamento, según los funcionarios a cargo estos documentos se entregaron a los Departamentos que se crearon (Quindío y Risaralda)

En cuanto al Certificado Laboral, lo deben expedir los Departamentos del Quindío y Risaralda.

Atentamente,

CARLOS AUGUSTO TIQUE

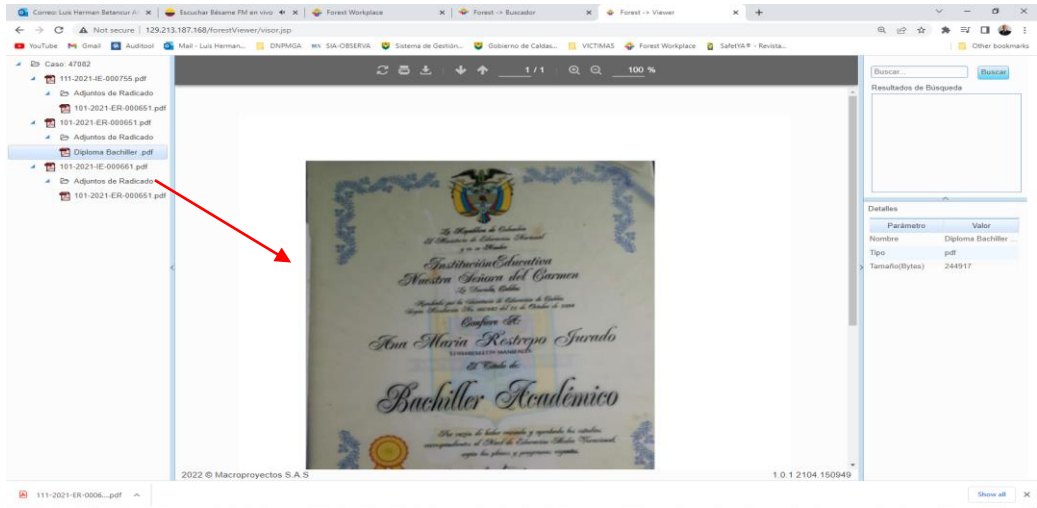
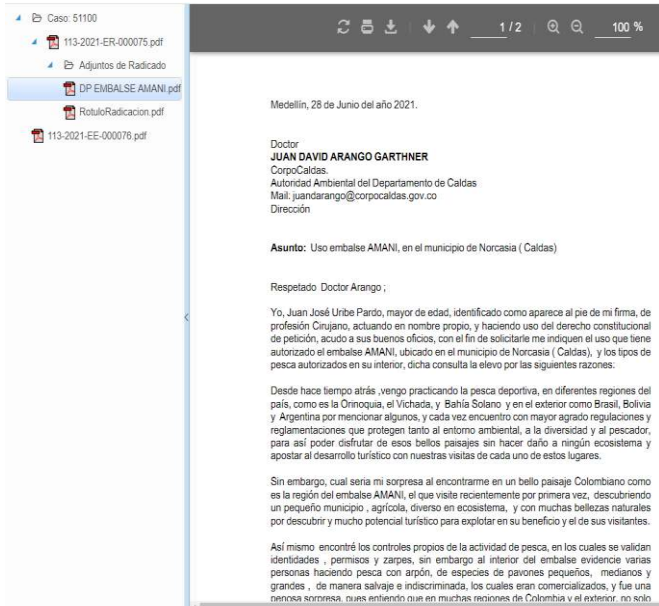


Kelly Vanessa Botero Rios <kvbotero.ha.c@gobernaciondecaldas.gov.co> 13 de julio de 2021, 15:05
 Para: contactenos@andalucia-valle.gov.co
 CC: Ivan Grisales Gonzalez <igrisales@gobernaciondecaldas.gov.co>

Reciba un cordial saludo de la Gobernación de Caldas.

De acuerdo con las consultas realizadas en nuestras bases de datos, el automotor que se menciona en la petición NEG 042 existe en nuestras bases de datos.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 del 2015, por ser de su competencia, nos permitimos remitir derecho de petición de la señora ELIZABETH GARCIA, radicado en este despacho el día 28 de JUNIO de 2021 bajo el número 103-2021-ER-004537, para los fines que estime pertinentes.



Adjunto diploma de bachiller



IV. POSIBLE DESCONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LAS UNIDADES Y/O DEPENDENCIAS DENTRO DE LA MISMA SECRETARÍA

Se evidencia el desconocimiento de las funciones de las Unidades dentro de la misma dependencia, lo que trae consigo que las respuestas esperadas por los ciudadanos tardan más tiempo en llegar; y a su vez se le dan tiempos de respuesta mucho más cortos a los funcionarios competentes para emitirla.

Caso	Número de Radicado	Fecha de Radicado	Expediente	Secretaria	Dependencia	Tercero	Asunto
48830	101-2021-ER-000920	2021-05-11 13:27:47		101 - SECRETARIA PRIVADA	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUP...	Juan Sebastian Loaiza Muñoz	El día 17 de Febrero del presente a...
48830	101-2021-IE-000925	2021-05-11 15:04:01		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.40 - SEC. DE EDUCACIÓN - J...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado
48830	111-2021-IE-001015	2021-05-20 10:53:03		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.40.2 - SEC. DE EDUCACIÓN - ...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado
48830	111-2021-IE-000989	2021-05-13 18:51:49		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.30 - SEC. DE EDUCACIÓN - U...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado

Traslados al interior, caso radicado el 11 de mayo, traslados en 11, 13 y 20 del mismo mes. Respuesta 10 meses después, con base en la primera solicitud en el mismo sentido. 101-2021-ER-000311 del 17 de febrero

Caso	Número de Radicado	Fecha de Radicado	Expediente	Secretaria	Dependencia	Tercero	Asunto
50903	111-2021-IE-001354	2021-06-28 15:15:47		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.40.2 - SEC. DE EDUCACIÓN - ...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado
50903	101-2021-ER-201147	2021-06-28 12:49:37		101 - SECRETARIA PRIVADA	101.20.1 - SEC. PRIVADA - GRUP...	Arleny Cabrera Sevilla	¿nuestro secretario de educación F...
50903	101-2021-IE-001158	2021-06-28 08:29:09		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.40 - SEC. DE EDUCACIÓN - J...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado
50903	111-2021-IE-001352	2021-06-28 10:17:13		111 - SECRETARIA DE EDUCACIÓN	111.40.6 - SEC. DE EDUCACIÓN - ...	SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Documento traslado

TUTELAS

En los 96 expedientes de acción constitucional de tutela, impetrados en contra de la entidad, se pudo evidenciar de forma conglomerada que hay incumplimiento constante sobre el cumplimiento de términos legales de respuesta a las diferentes tipologías de derechos de petición, interpuestos ante las diferentes dependencias de la Gobernación de Caldas; cometiendo así, una flagrante vulneración al derecho fundamental de petición.

De igual modo, cabe resaltar que en muchas de las acciones de tutela se desvincula a la Gobernación; pero si se respondiera en el término legal o solicitando una ampliación del término mediante oficio, no sería necesario esperar que se desvincule por medio de fallo de acción de tutela. Cabe resaltar que si bien los funcionarios tienen muchas funciones a su cargo deben respetar las normas legales concernientes a las atención y respuesta de



los derechos de petición habida cuenta que el servidor y funcionario público está supeditado al imperio de la ley y que esto acarrea sanciones al mismo.

Lo anterior en el entendido que el derecho de petición, se plasma como una facultad en cabeza de toda persona con el fin de dirigirse ante autoridades públicas o entes privados para solicitar su intervención, con el fin de dar solución a diferentes problemas. Se convierte pues, en un derecho público subjetivo, capaz de ser exigido (MARTÍNEZ, 17).

A la vez, el derecho de petición se convierte en herramienta constitucional que permite un acceso equitativo y eficiente al aparato estatal e incluso ante particulares por parte de cualquier persona que pretenda impetrar una solicitud.

Acorde con lo anterior, el derecho de petición se instituye como derecho fundamental en desarrollo del modelo de estado social de derecho y de los principios y fines esenciales del estado, en principio como garantía individual pero en general como servicio a toda la población, ya que a través de este puede acudir con el fin de que las autoridades estatales cumplan las leyes y/o compromisos adquiridos con los ciudadanos, respeten sus derechos o simplemente permitan el acceso a información pública, lo cual podría resumirse en que se trata de un mecanismo que afianza la eficiencia del aparato estatal.

Así mismo, el derecho de petición es catalogado como una consecuencia directa de ser nuestro estado colombiano una nación democrática, ya que el establecimiento de este derecho permite a los ciudadanos dirigirse a las autoridades con el fin de reclamar, solicitar, pedir el reconocimiento de un derecho, entre otros, de lo cual se desprende automáticamente la obligación de emitir una respuesta rápida, eficaz y diligente por parte de la autoridad a la que se dirige. Esto significa que los poderes públicos están obligados a estimar las peticiones con derecho y a contestar motivadamente las peticiones formuladas en el ejercicio del derecho de petición y desde esta perspectiva estamos ante una técnica de cierre del estado social y democrático de derecho” Colom Pastor (1997, p. 93).

De igual forma, con la interposición de 96 acciones constitucionales de tutela, en el años 2021, en contra de la Gobernación de Caldas se plasmaron claramente los riesgos REPUTACIONALES y ECONÓMICOS.

De igual manera el artículo 6° de la Ley 87 de 1993 dispone las obligaciones que le son de competencia de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades. En este sentido, la Oficina de Control Interno encuentra que en la gestión desplegada por los responsables de dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición niegan el derecho constitucional de los peticionarios y los jefes de las dependencias tipifican la falta de control sobre esta función dentro de cada una de las dependencias.

*ARTÍCULO 6o. RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, **será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los***



métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos. Resaltados fuera de texto.

CONCLUSIONES:

1. Dar aplicación a lo precisado por la Corte en cuanto a observancia en la respuesta de los derechos de petición, que deben de cumplir las siguientes condiciones, para que sea considerada válida en términos constitucionales:
 - CLARA, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.
 - PRECISA, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
 - CONGRUENTE, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
 - CONSECUENTE, con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce por motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de un petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.
2. Con relación a los términos de respuesta, tal como se evidenció en la información suministrada, las Secretarías continúan dando respuesta extemporánea a las solicitudes asignadas; desconociendo el derecho fundamental de petición y violando el Código General Disciplinario –CGD-, ley 1952/2019, en su artículo 38, el cual habla de los deberes del servidor público y estando al incursos por la violación de este derecho fundamente que se pueda dar aplicación al artículo 31 de la ley 1437/11, reza sobre la acción disciplinaria

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.

3. Hacer uso de la plataforma FOREST BPM, como software documental de la Gobernación para dejar la trazabilidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos que utilizan el mecanismo constitucional de derecho de petición en cualquiera de sus modalidades. En caso de utilizar otro medio de respuesta, dejar la evidencia en los archivos electrónicos de las dependencias.

RECOMENDACIONES:



1. Que los servidores públicos de la Gobernación realicen el diplomado de Lenguaje Claro, <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/red/aula-virtual/lenguaje-claro>
2. Por parte de la Secretaria Jurídica se dicte capacitación sobre el derecho de petición como derecho fundamental; consecuencias que puede acarrear sobre la Gobernación y el funcionario por no dar respuesta a los derechos de petición.
3. Realizar seguimiento periódico a las respuestas entregadas a la ciudadanía.
4. Establecer un protocolo de firma de documento –quienes y cuales documentos pueden firmar.-
5. Establecer y/o adaptar guía para responder los derechos de petición.

Plan de mejoramiento: como resultado del presenta trabajo de auditoría, se debe suscribir Plan de mejoramiento, al cual se le hará seguimiento trimestral, hasta tanto se encuentren cerradas las acciones propuestas y se haya corregido la situación presentada.

Manizales, abril 05 de 2022

Equipo auditor:

JULIETA TORO GOMEZ
Jefe Control Interno

LUIS HERMAN BETANCUR ALVAREZ
Profesional Universitario 02
Auditor.