



IPSE



ABC

DERECHOS DE PETICIÓN



¿Qué es un derecho de petición?

Es el derecho que tiene toda persona para solicitar a las autoridades o entidades información, realizar peticiones, presentar quejas, hacer solicitudes, reclamos y presentar denuncias, por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta, oportuna, completa y de fondo, señalado en el artículo 23 de la CN.

¿Quiénes pueden presentar peticiones?

En Colombia, cualquier persona natural o jurídica, ya sea colombiana o extranjera, tiene el derecho de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades o entidades, tanto públicas como privadas, por motivos de interés general o particular, según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Esto significa que no importa si eres ciudadano colombiano o no, o si eres una persona física o una empresa, tienes el derecho de solicitar información o acciones específicas a través de este mecanismo.

¿Qué derechos tengo como ciudadano al presentar un derecho de petición?

Al presentar un derecho de petición ante el IPSE, los ciudadanos tienen derecho a obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo sobre su solicitud. Esto implica que la respuesta debe ser completa, congruente con su petición y dentro de los términos legales establecidos. Además, tiene derecho a que su petición sea atendida respetuosamente y a que se le informe sobre el estado de la misma.



¿Qué debe contener un derecho de petición?

Los requisitos mínimos para la presentación los derechos de petición de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 son:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y sus direcciones.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en que fundamenta la petición.
- ✓ La relación de documentos que deseen presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- ✓ La manifestación expresa si se desea que la notificación se surta por vía e-mail.

¿Cuáles son los tipos de peticiones?

Las peticiones se denominan:

- ✓ **Petición:** Es la solicitud que realiza el Ciudadano al IPSE para su intervención en demanda de algo que estima justo o conveniente y obligatoriamente se deberá dar respuesta dentro de un término de quince días hábiles.
- ✓ **Queja:** Conducta, acciones y procederes irregulares por parte de los servidores públicos en la prestación de sus servicios. Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- ✓ **Reclamo:** Deficiencia en la prestación del servicio de energía.
- ✓ **Sugerencia:** Comunicaciones dirigidas a la entidad con la finalidad de modificaciones a la manera como se prestan los servicios y/o trámites
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. En la misma es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.² Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).



¿Cómo se puede presentar una petición?

Personalmente, por escrito o verbalmente, en la Calle 99 No. 9 A – 54 Torre 3 Piso 14 Edif. 100 Street Bogotá D.C – Colombia, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. - Jornada Continua.

Teléfono: (+57 601) 6397888

Al correo institucional: ipse@ipse.gov.co

Vía internet, los ciudadanos pueden ingresar a la página web del IPSE y a través del formulario en el link:

<https://controldoc.ipse.gov.co/PQRSD/Formulario>

Si como servidor público recibe en su correo institucional una PQRSD, debe remitirlo de manera inmediata al correo ipse@ipse.gov.co para que surta el proceso de radicación.

¿De qué manera pueden presentar un derecho de petición verbal?

- Petición verbal presencial: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia del IPSE sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.

- Petición verbal no presencial o semipresencial: Es la forma indirecta de presentación de la petición ante el IPSE por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Fuente: Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.1.





¿En qué término se responden las peticiones?

Todo derecho de petición deberá ser contestado por escrito en los siguientes términos:

- Quince (15) días por regla general.
- Diez (10) días para contestar peticiones de documentos y de información, los reclamos y las peticiones y/o consultas relacionadas con la protección de datos personales.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficiencia.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el IPSE 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.



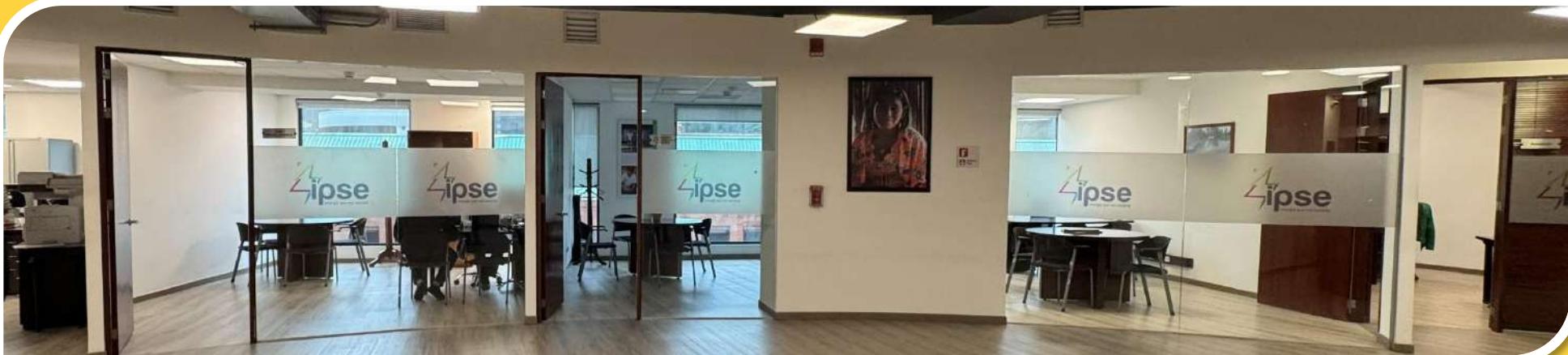
Si no es competente para responder una petición, queja, reclamo, solicitud o denuncia (PQRSD), debe informar al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción si la solicitud fue por escrito. Si la solicitud fue verbal, debe informar inmediatamente. Además, debe remitir la petición a la entidad competente y enviar copia de la remisión al peticionario.

Respuesta de fondo

El peticionario debe recibir una respuesta:

- Oportuna, es decir, responderse en el menor tiempo posible;
- de fondo, clara, precisa y congruente, es decir que: **(i)** responda toda la petición; **(ii)** los argumentos sean de fácil comprensión para el peticionario; **(iii)** atienda directamente lo solicitado; **(iv)** esté en armonía con lo requerido, y **(v)** “si resulta relevante, dar cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (Corte Sentencia 2020)





¿Quiénes tienen atención prioritaria de peticiones?

Debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Se debe prestar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



¿Qué consecuencias trae para el IPSE el retardo injustificado en la atención de peticiones?

No dar respuesta a los derechos de petición o no brindar respuesta oportuna dentro de los términos establecidos en la ley, conlleva a una posible comisión de falta disciplinaria por incumplimiento en las obligaciones a cargo de los servidores públicos y/o de los particulares que cumplan funciones públicas que se encuentren involucrados en la atención de los derechos de petición que se reciban, que genera un posible inicio de proceso disciplinario para determinar la responsabilidad.



IPSE

