



Alcaldía de Medellín

Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

1. ¿Qué es un derecho de petición?

Son las solicitudes que hacemos como personas (sin importar la edad) ante la Alcaldía de Medellín, sin importar el contenido de la petición.

2. ¿Qué es una queja?

Es la inconformidad que presentamos por la atención que se consideramos indebida del personal de la Alcaldía de Medellín.

3. ¿Qué es un reclamo?

Es la inconformidad que presentamos por el incumplimiento o irregularidad del servicio prestado por la Alcaldía de Medellín, no en el personal sino en el servicio

4. ¿Qué es una sugerencia?

Es la propuesta o consejo que realizamos como ciudadanos para que la Alcaldía de Medellín mejore en la prestación de sus servicios y productos.

5. ¿Qué es una denuncia por actos de corrupción de servidores públicos o contratistas?

El ciudadano expone una situación posiblemente ilícita por la conducta de un servidor público o contratista de la Alcaldía de Medellín

6. ¿Qué es un trámite?

Es el conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los ciudadanos ante la Alcaldía de Medellín para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones: - Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural, persona jurídica-). - Tiene soporte normativo. - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
📠 Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

7. ¿Qué debe contener el derecho de petición?

- La solicitud deberá contener mínimamente la siguiente información para que pueda ser gestionada por la dependencia (secretaría o departamento administrativo) de la Alcaldía de Medellín competente de la respuesta
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.
- Dirección de correo electrónico, dirección física y teléfono de contacto.
- Objeto de la petición: ¿qué requiere el ciudadano con el registro de la solicitud?
- Las razones o los hechos en que se fundamenta la petición.

Relación de documentos que desea aportar en caso de que la solicitud no cuente con la información necesaria para su gestión se requerirá al ciudadano lo faltante.

8. ¿Cuáles son los canales oficiales para la radicación de PQRSD?

Presencial, por medio de las Casas de Gobiernos, Centros de Servicios y Mascerca

Telefónico; a través de la Línea Única 4444144

Virtual; por medio de la página web www.medellin.gov.co

9. ¿Puedo realizar un derecho de petición por medio de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram)?

Las redes sociales NO son medio oficiales para la radicación de PQRSD, solo funcionan como un canal de orientación.

10. Si las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias por actos de corrupción (PQRSD) son anónimas, o no registra dirección de residencia o correo electrónico, ¿la entidad cómo notifica la respuesta?



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
🕒 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎️ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Conforme al Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual señala: "...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 del retiro del aviso...".

11. ¿En cuánto tiempo debe la administración responder mi petición?

Salvo norma legal especial en contrario y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad. Sin embargo existen otros términos para dar respuesta según el tipo de solicitud: Diez (10) días para contestar peticiones de información; Treinta (30) días para contestar consultas, Hasta (2) meses para contestar recursos, revocatorias, impugnaciones y demás procedimientos administrativos

12. ¿Se puede desistir de las peticiones?

El solicitante puede desistir de las peticiones, en forma expresa cuando el peticionario así lo manifieste y en forma tácita cuando conforme a la ley opere la presunción de desistimiento. No obstante lo anterior, las autoridades de oficio podrán continuar con la actuación si la consideran necesaria para el interés público.

13. ¿Qué pasa si presento peticiones irrespetuosas oscuras o reiteradas?

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

A las peticiones irrespetuosas no se les dará trámite y así se le informará al interesado



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

14. ¿Cuándo deben dar prioridad a mi petición?

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

15. ¿Qué pasa si presentan más de 10 peticiones análogas a la mía?

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

16. ¿Pueden rechazar una petición?

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

17. ¿Qué características deben tener las respuestas?

Las respuestas deben:

- Tener oportunidad
- Resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado
- Ponerse en conocimiento del peticionario.
- Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

18. ¿Qué pasa si no se responde la petición al ciudadano dentro de los tiempos estipulados por la Ley?

Dado que el Derecho de Petición es un derecho fundamental contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, su vulneración implica que el peticionario puede acudir directamente a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos constitucionales fundamentales, y procederá contra toda acción u omisión de las autoridades públicas, o particulares según se trate.

Adicionalmente la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, establece de manera categórica en su artículo 35, que a todo servidor público le queda prohibido "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”

19. ¿Dónde puedo reclamar la respuesta a mis peticiones?

Las respuestas a las peticiones llegarán en el tiempo que se tiene asignado al correo electrónico que haya proporcionado en la solicitud o en la dirección física definida. Si soy el solicitante, también puedo acudir a cualquier sede de Servicio a la Ciudadanía ubicadas en las comunas de Medellín para que me entreguen la copia respectiva.

20. ¿Puedo hacer una petición por otra persona?

Sí puedo hacerla si tengo algún interés, por ejemplo, si obro en nombre de un familiar o de otra persona que no pueda hacerlo de manera directa. En todo caso, la Alcaldía analizará cada caso específico.



📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
📞 Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
☎ Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co