



1. OBJETIVO

Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar, responder y hacer seguimiento a los derechos de petición interpuestos ante la Gobernación del Magdalena con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición

2. ALCANCE

Este procedimiento empieza con la recepción de la solicitud del derecho de petición y finaliza con la notificación de la respuesta al interesado.

3. DEFINICIONES

- **PETICIONES:** Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 1755 de 2015, en las cuales se consagra un procedimiento especial independiente. Las peticiones se deben resolver máximas en quince días hábiles salvo norma legal especial.
- **QUEJAS:** Manifestaciones de inconformidad con algo o alguien en una institución, en la prestación de un servicio.
- **RECLAMOS:** Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del cliente, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al público.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.
- **TABULAR:** Registrar y cuantificar los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción.

4. NORMATIVIDAD

- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1437 del 18 de enero de 2011
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015



5. POLITICAS OPERACIONALES

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
- Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
- Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Por las autoridades, ociosamente.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
- El objeto de la petición. Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

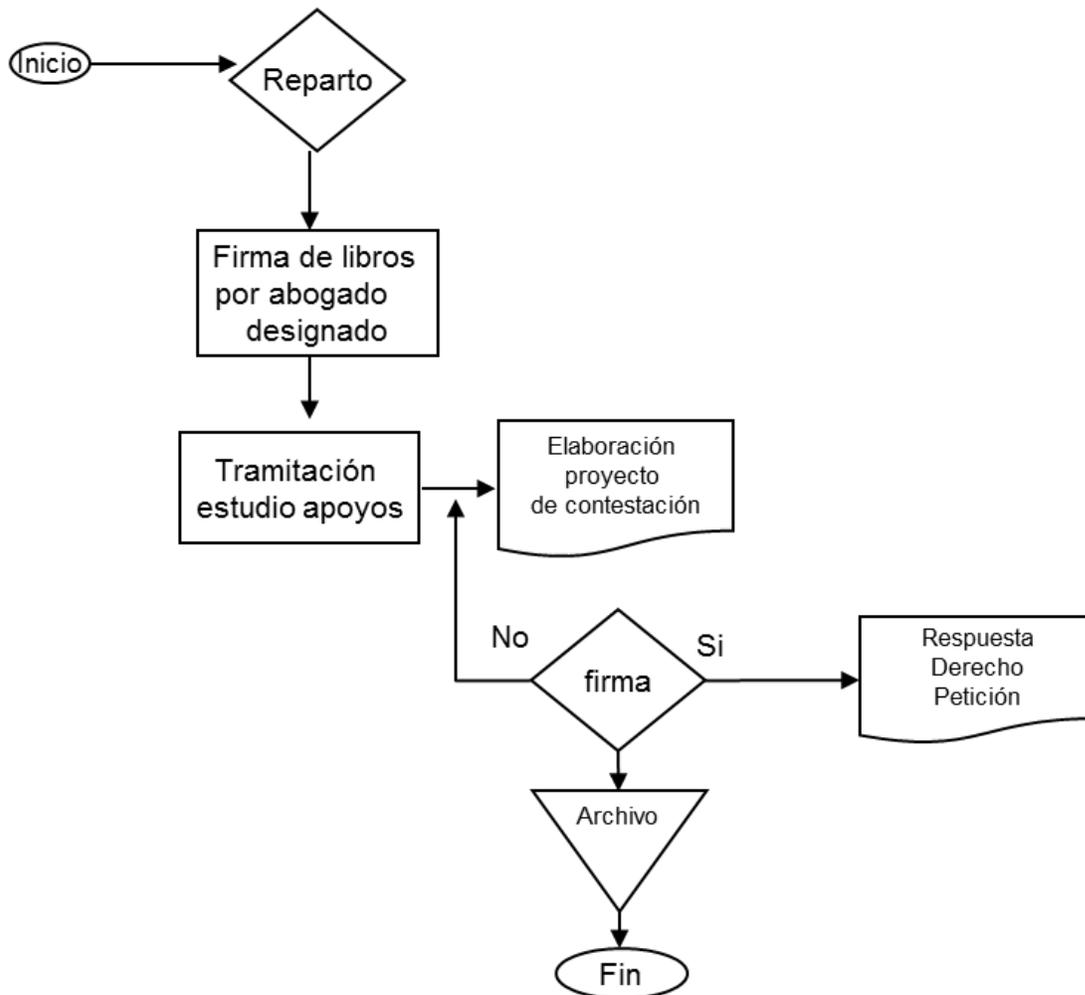
Los derechos de petición tienen un término de 15 días hábiles para ser contestados.

6. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Recibe solicitud y realiza reparto interno.	OAJ	1 hora
2.	Firma recibido y elabora respuesta dentro del término estipulado de ley.	Profesional universitario	10 días
3.	Proyecta la respuesta del derecho de petición y envía para visto bueno del jefe.	Profesional universitario	1 día
4.	Analiza y firma la respuesta, si está de acuerdo lo firma, sino paso 3	Jefe de oficina	2 días
5.	Notificar respuesta al destinatario y se archiva copia del acto administrativo	Profesional universitario	1 día



7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. REGISTRO

Acta de visita

9. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
2	Noviembre 2019	Actualización de manual de procedimiento.