

PROTOCOLO DE RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS



Alhena Caicedo Fernández

Directora General

Angélica María Medina Mendoza

Subdirección de Apropiación Social y
Relacionamiento con el Ciudadano

Laura Rocío Parra Márquez

Área Funcional de Relacionamiento con
el Ciudadano

Revisión y diseño

Grupo de Comunicaciones

Fecha

Diciembre de 2024

Versión

No. 2



CONTENIDO

01	INTRODUCCIÓN	-----	4
02	NORMATIVIDAD	-----	5
03	PLAZOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	-----	7
04	RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN	-----	15
05	PRIORIZACIÓN DE PETICIONES	-----	17
06	ASEGURAR LA EXISTENCIA Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	-----	17
07	DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD	-----	19
08	OBLIGATORIEDAD DEL USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	-----	20
09	RECOMENDACIONES GENERALES	-----	23



01 Introducción

Realizar peticiones respetuosas a las autoridades por interés general o particular y obtener pronta respuesta es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016.

El Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) diseñó este protocolo de acuerdo con dicha normatividad para brindar la información necesaria a todos los servidores del Instituto a fin de que puedan resolver las peticiones de la ciudadanía de manera eficiente y oportuna, garantizar derechos constitucionales como el de la información, la participación política, la libertad de expresión y el derecho fundamental de petición, garantizar la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa y establecer la respuesta a la ciudadanía como una prioridad.



02 Normatividad

Es necesario tener conocimiento de las normas que regulan este proceso para tener claridad en los términos y procedimientos que permitirán resolver las peticiones oportunamente.



Constitución Política de Colombia - Artículos 23 y 74

El derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos legales; también el derecho a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíbe la ley.



Ley 190 de 1995 - Artículo 55

La obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (modificada por la Ley 1755 de 2015).



Ley 1755 de 2015

El derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Decreto 1166 de 2016

Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Derecho Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.

Lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

03

Plazos para resolver las peticiones

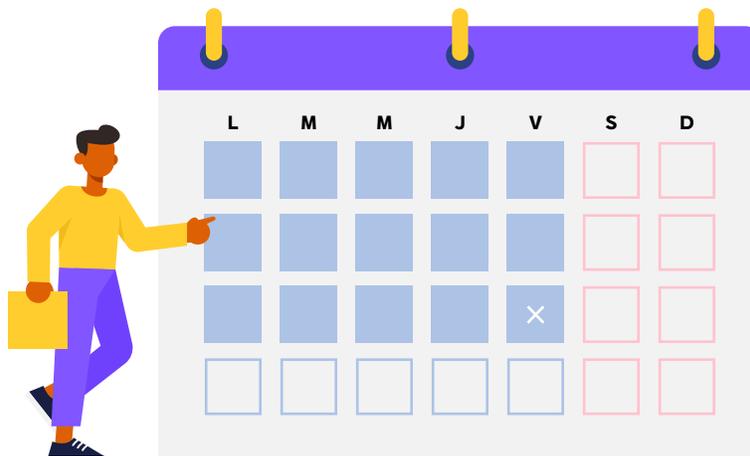
Los términos de respuesta por tipo de petición establecidos en la **Circular 04 de 2022 del ICANH** se relacionan a continuación:

Petición de interés general

Involucra o atañe a la generalidad; no hay individualización de todos y cada uno de los interesados.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.



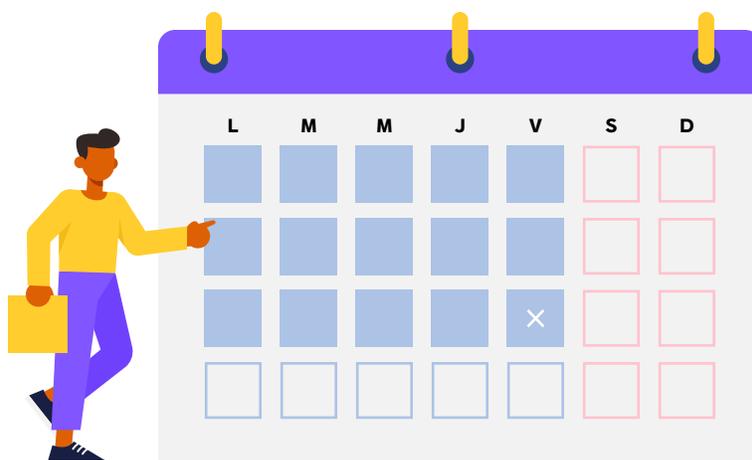
Petición de interés particular

Solicitud elevada por un ciudadano o ciudadana en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

En este evento es posible individualizar a quien realiza la solicitud.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.



Solicitud de información

Requerimiento que hace la ciudadanía para indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad del ICANH.

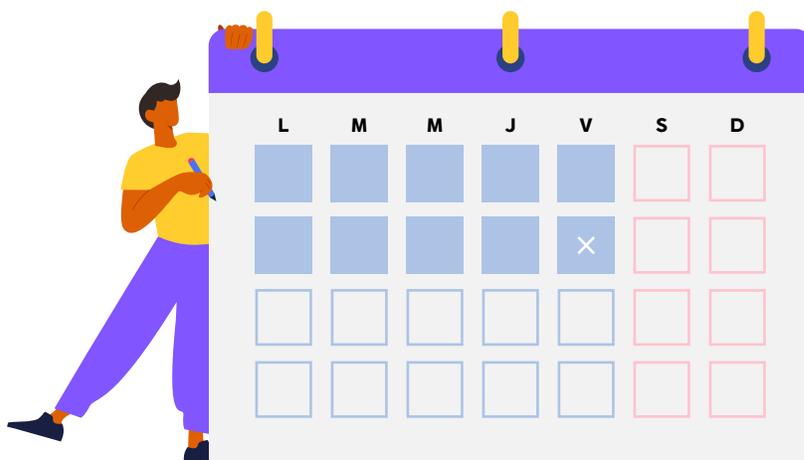
Para efectos del tratamiento de datos que esta entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Plazo:

Diez (10) días hábiles.

NOTA:

Si en ese lapso no se ha dado respuesta a quien realiza la solicitud, se entenderá, para todos los efectos legales, que esta ha sido aceptada, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.



Solicitud de documentos

Requerimiento que hace la ciudadanía que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

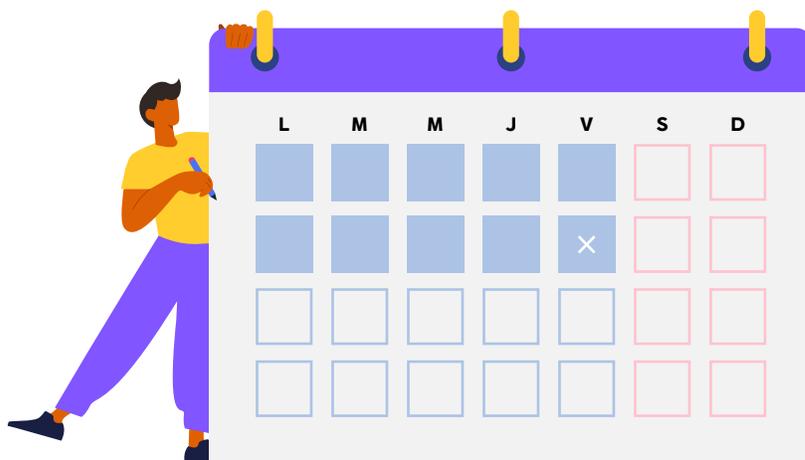
Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado, conforme a la Constitución y la ley.

Plazo:

Diez (10) días hábiles.

NOTA:

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario/a, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

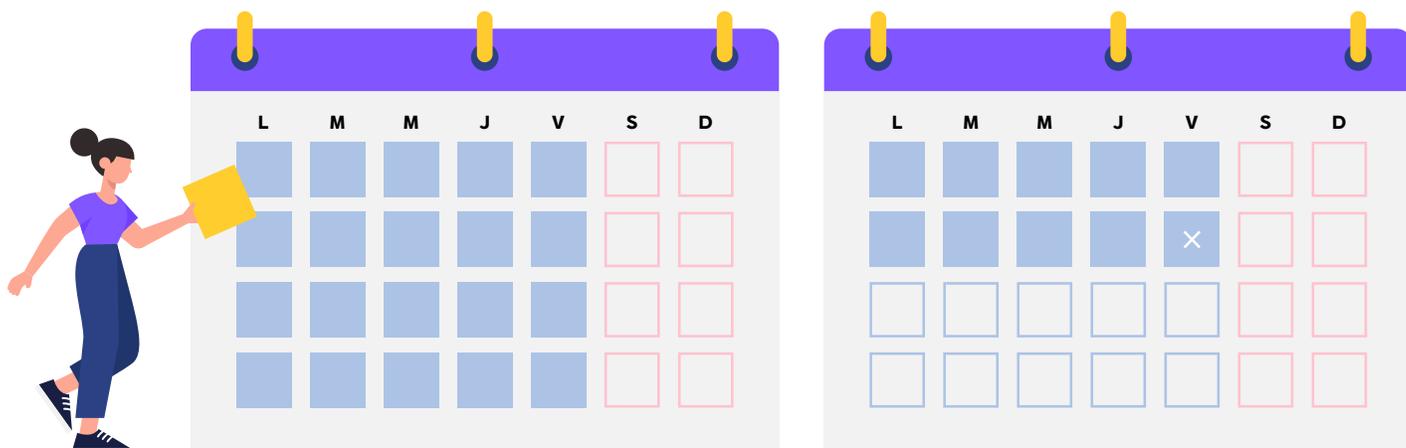


Consulta

Solicitud que busca someter a consideración del ICANH aspectos en relación con los temas que estén a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad del ICANH, no son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Plazo:

Treinta (30) días hábiles.

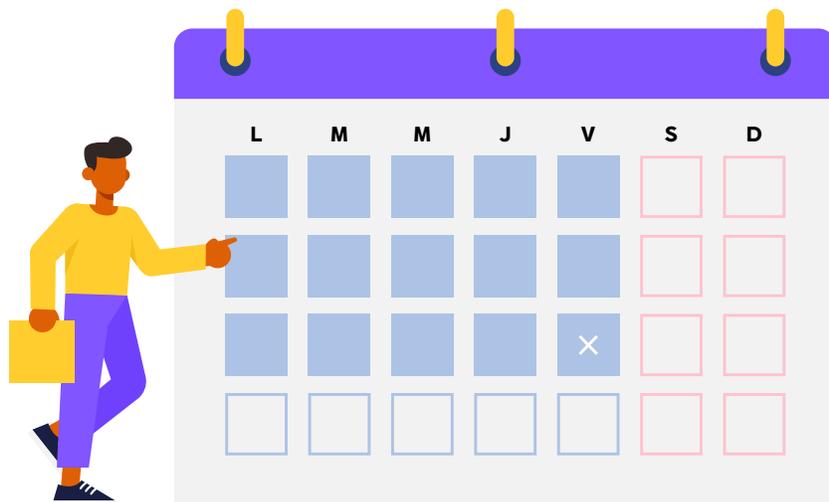


Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.

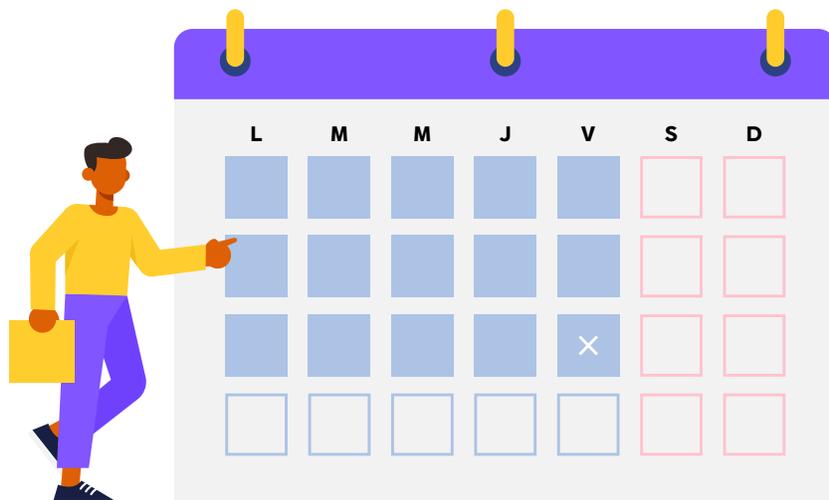


Reclamo

Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.

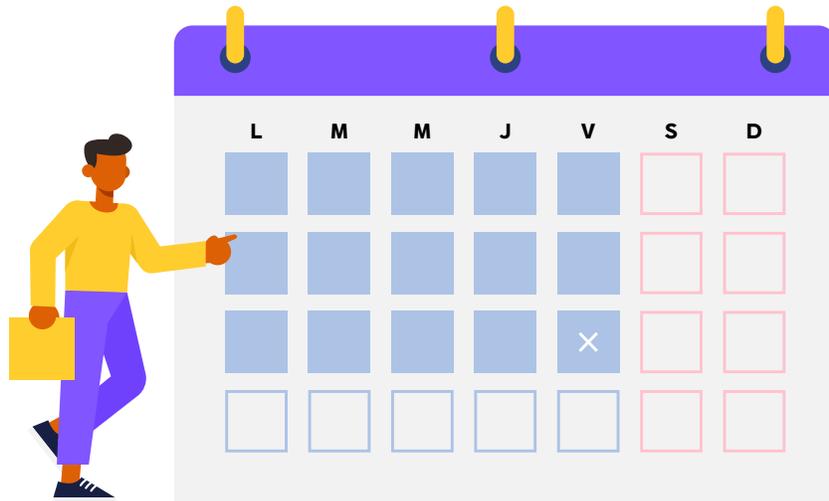


Denuncia

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.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.



Reclamo en materia de datos personales

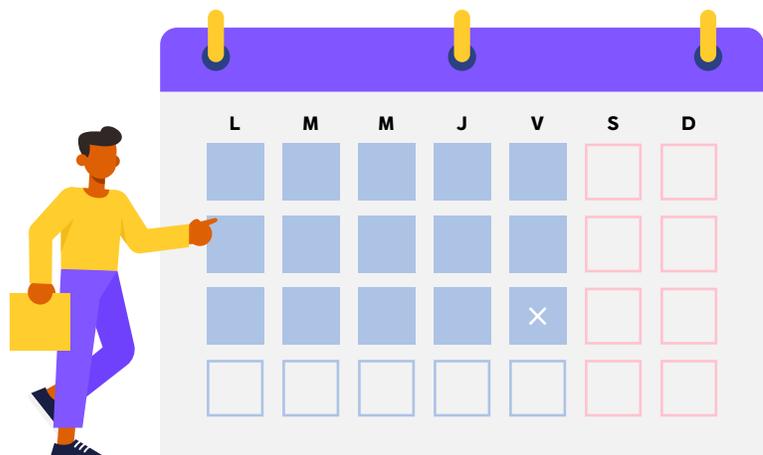
Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

Plazo:

Diez (15) días hábiles.

NOTA:

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará la persona interesada los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. En ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

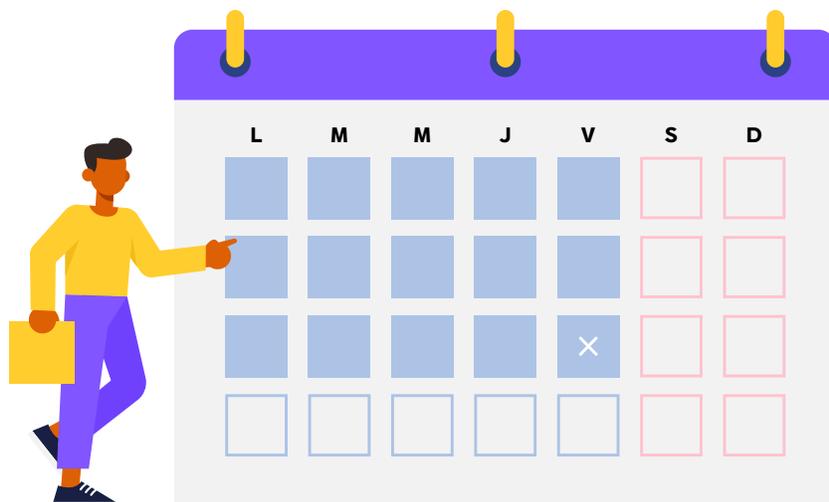


Recursos

Herramientas con las que cuenta la ciudadanía para manifestarse en contra de las decisiones que tome el ICANH. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes.

Plazo:

Quince (15) días hábiles.

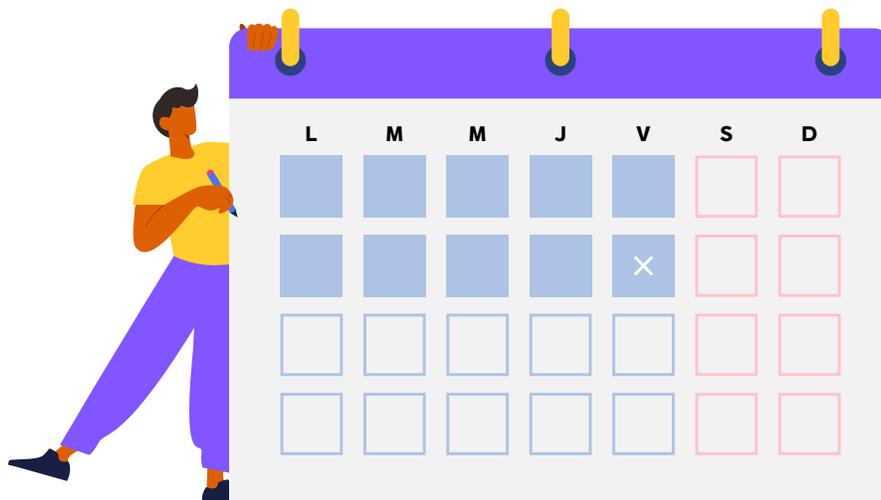


Petición entre autoridades

Petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Plazo:

Diez (10) días hábiles.

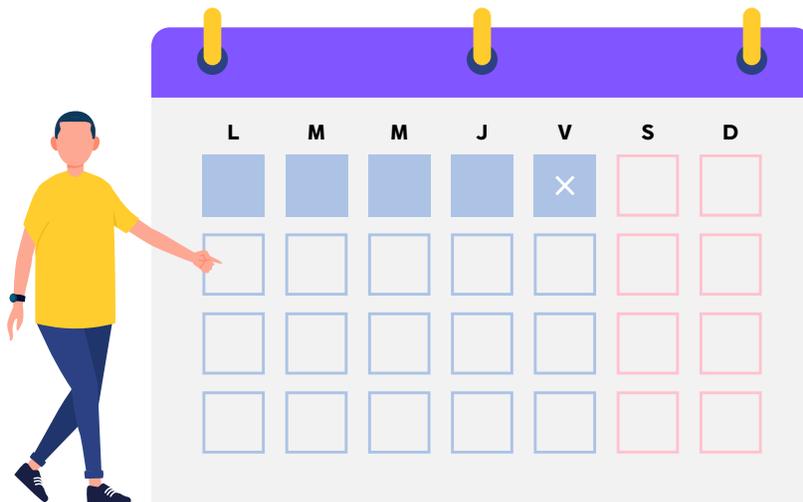


Petición de informes por los congresistas

Petición presentada por senadores o representantes a la Cámara con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que les corresponde adelantar ante el Congreso de la República.

Plazo:

Cinco (5) días hábiles - (Ley 5 de 1992 art. 258)



Atención prioritaria de peticiones

Atención que dan las autoridades a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable a quien realiza la petición, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

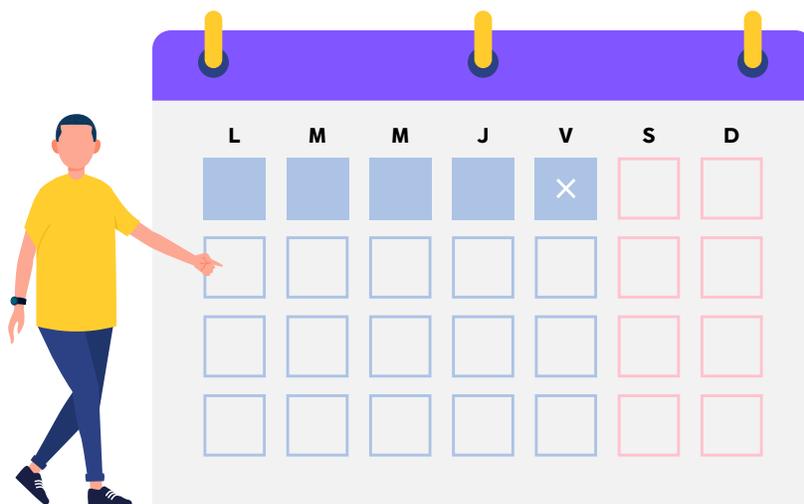
Artículo 20 de la **Ley 1755 de 2015**.

Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo

Información requerida por la Defensoría del Pueblo cuando requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Plazo:

Cinco (5) días hábiles.



TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA:

Si la petición no es competencia del ICANH, el área o grupo correspondiente informará de inmediato a la persona interesada si esta actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado el área encargada remitirá la petición a la(s) autoridad(es) competente(s) y enviará copia del oficio remitario a quien haga la solicitud.

NOTA:

La persona encargada de dar respuesta a las peticiones deberá atenderla dentro del término legal establecido, que comenzará a contar desde el día siguiente a la fecha de recepción de la solicitud a través de los medios establecidos por el ICANH.





04 Recepción de la información

Para la recepción de solicitudes que sean de su competencia, el ICANH pone a disposición de la ciudadanía los siguientes **canales de atención**:

Presencial

Descripción

Por medio de este mecanismo se brinda información de manera personalizada y se logra el contacto con los responsables de suministrar información, de acuerdo con la consulta, solicitud, queja o reclamo.

Mecanismo

Atención al Ciudadano

Ubicación

1. Calle 12 No. 2-41, Bogotá D.C.
2. Parques Arqueológicos:
 - San Agustín
 - Alto de Ídolos
 - Tierradentro
 - Santa María la Antigua del Darién
3. Sede Administrativa del ICANH en la Ciudad de Santa Marta, ubicada en la Calle 17 No. 3-72

Horario atención

Días hábiles de lunes a viernes

8:00 a.m. - 4:30 p.m.

☎ Telefónico

Descripción

A través de este recurso se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del ICANH.

Mecanismo

1. Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano
2. Línea Fija desde Bogotá

📍 Ubicación

1. 018000 119811
2. (60 1) 4440544 ext. 1118

🕒 Horario atención

Días hábiles de lunes a viernes

8:00 a.m. - 4:30 p.m.

🖱 Virtual

🕒 Horario atención

El portal y los correos electrónicos se encuentran activos las **24 horas**

Mecanismo

1. Formulario electrónico vía Web - Aplicativo PQRSDF
2. Correo Electrónico
3. Correo Electrónico Notificaciones Judiciales
4. Redes sociales

Descripción

1. Este formulario permite registrar y verificar el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
2. A través de este correo se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y se redireccionan a las personas responsables para su debida respuesta.
3. Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de juzgados y tribunales.
4. Estos canales digitales recibirá en tiempo real las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los seguidores de las redes sociales del ICANH.

📍 Ubicación

1. www.icanh.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/pqrsd-recepcion-solicitudes
2. contactenos@icanh.gov.co
3. notificacionesjudiciales@icanh.gov.co
4. **Twitter:** @EL_Icahn
Facebook: ICANH
Instagram: @icanh_co
YouTube: @ICANHCO
Linkedin: Instituto Colombiano de Antropología e Historia

Escrito

Mecanismo

1. Recepción de solicitudes
2. Buzón de Sugerencias

Descripción

1. La ciudadanía podrá radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en la ventanilla de recepción de solicitudes.
2. Por este medio se reciben periódicamente sugerencias de los funcionarios de planta, contratistas y usuarios de los servicios que ofrece el ICANH y de la ciudadanía en general.

Ubicación

1. Calle 12 No. 2-38
Bogotá D.C.
2. Calle 12 No. 2-41
Bogotá D.C.

Horario atención

Días hábiles de lunes a viernes
8:00 a.m.
a 4:30 p.m.

8:00 a.m.
a 5:00 p.m.

05 Priorización de peticiones

Es un deber de los servidores de la entidad clasificar y priorizar las peticiones asignadas; se deben tener en cuenta los grupos poblacionales y las solicitudes realizadas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado o veteranos de la fuerza pública, en función de la implementación del enfoque diferencial.

Cuando se realice la priorización de una solicitud se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:



Revisión de términos:

validar el plazo para dar respuesta según el tipo de solicitud.



Evaluar nivel de complejidad de la petición:

realizar un análisis de la dificultad de la petición y verificar si se hace necesario solicitar concepto técnico de otras áreas con el fin de requerirlo a tiempo y cumplir con el plazo establecido según el tipo de petición.

NOTA:

En caso de que sea asignada una petición que no es de su competencia a un área o funcionario, se debe trasladarla inmediatamente al área competente.



06

Asegurar la existencia y clasificación de la información

Todos los servidores del ICANH deben identificar si la información solicitada por la ciudadanía en una petición reposa en la dependencia o si esta se debe requerir a otra área. De acuerdo con el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014, toda la información que se encuentre en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública; sin embargo, existen excepciones. Se debe verificar el **Índice de información clasificada y reservada de la entidad**, en el que se indica la información pública que no puede divulgarse por tratarse de una información que puede generar un daño a determinados derechos o intereses. Si este es el caso, se debe informar a la persona que realiza la petición que la información requerida está clasificada como reservada.

NOTA:

La persona solicitante puede quedar insatisfecha con la respuesta de que no se le brinda la información por estar reservada o clasificada, ya que puede sentir que se le están negando sus derechos; las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos que pueden contribuir a respaldar la respuesta que se le dará al solicitante.

En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición; negado este recurso, deberá enviar la información al tribunal o juez administrativo en un término de 3 días hábiles para que este decida en un plazo de 10 días.

07 Dar respuesta a la solicitud

La respuesta al ciudadano deberá contar con un soporte físico y comprobable, independientemente del medio por el cual haya sido recibida la petición, sea por escrito, o por medio electrónico o físico. Siempre se debe dar una respuesta de fondo y definitiva según el tipo de petición dentro del plazo fijado en la ley.

SOLICITUD DE PRÓRROGA:

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término legal, el ICANH informará de tal circunstancia por escrito al solicitante dentro de los cinco (5) días posteriores al recibo de la petición. La persona designada para atender el trámite deberá expresar los motivos de la demora y señalar el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

NOTA:

El incumplimiento de los plazos establecidos y la falta de atención al derecho de petición constituyen faltas disciplinarias y dan lugar a las investigaciones correspondientes.



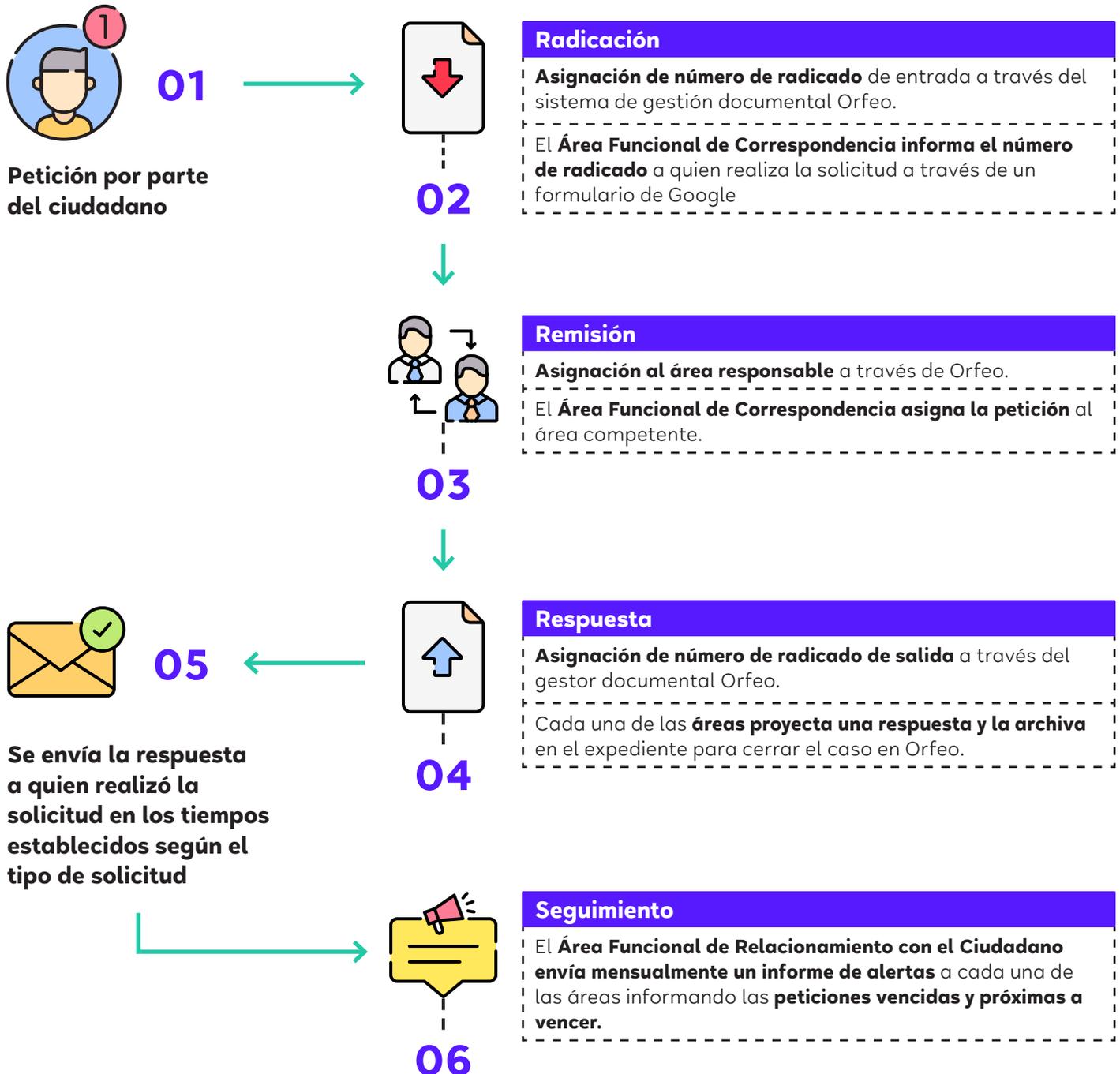


08 Obligatoriedad del uso del sistema de gestión documental Orfeo

Mediante la Circular 09 del 5 de noviembre de 2021 el ICANH oficializó la implementación del sistema de gestión documental Orfeo y determinó su uso obligatorio para los procesos de radicación de correspondencia y gestión documental. Se aplica en la creación y conformación de expedientes a partir de los cuadros de clasificación documental adoptados por la entidad y las tablas de retención documental desde el primer momento en que se inicia un trámite, actuación o procedimiento hasta su finalización, y abarca los documentos que se generen durante la vigencia y prescripción de las acciones administrativas, fiscales y legales.

Por medio de la Resolución 0579 de abril de 2022 se adoptó la segunda versión 2.0 de Orfeo como el único sistema de gestión documental del ICANH a través del cual se centraliza todo el proceso de gestión documental, que incluye actividades de planeación, recepción, producción, trámite, consulta, gestión, organización, transferencias, disposición de documentos preservación y valoración. De acuerdo con lo anterior, todas las solicitudes que hagan ante el ICANH por cualquiera de los medios establecidos en la entidad se deberán tramitar por el gestor documental Orfeo.

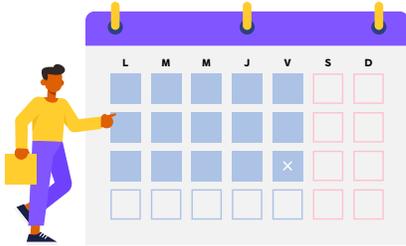
En la siguiente infografía se explica el **procedimiento para la respuesta a peticiones** al interior del ICANH:



Tiempos establecidos según el tipo de solicitud

Petición de interés general

Quince (15) días hábiles.



Petición de interés particular

Diez (10) días hábiles.



Solicitud de información

Diez (10) días hábiles.



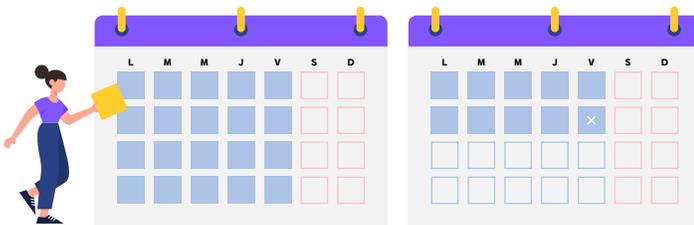
Solicitud de documentos

Diez (10) días hábiles.



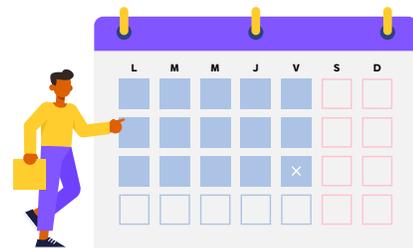
Consulta

Treinta (30) días hábiles.



Queja

Quince (15) días hábiles.



Reclamo

Quince (15) días hábiles.



Denuncia

Quince (15) días hábiles.





09 Recomendaciones generales

Algunas **recomendaciones básicas** para la redacción del contenido de las respuestas a la ciudadanía son:

01

Usar un **lenguaje claro** y **fácil de comprender**.

02

Ser **concreto** y **no extenderse** innecesariamente.

03

Responder de forma **respetuosa y cordial**.

04

Informar claramente los **canales de atención** de la entidad, si se requiere.

05

Brindar una **respuesta personalizada** a la solicitud de cada ciudadano.



Sede misional
Calle 12 N.º 2 - 41
Bogotá D.C., Colombia

Sede administrativa
Calle 12 # 2-38
Bogotá-Colombia



ICANH