

# Tiempos de respuesta

Peticiones, Quejas, Reclamos  
Sugerencias y Denuncias



+ **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** Salvo norma legal especial y su pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a términos para la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 3. Peticiones especiales provenientes de congresistas o Defensoría del Pueblo deberán resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción (Ley 5 de 1992, artículo 243, 249 y 258; Ley 24 de 1992, artículo 16).
- 4. Solicitud de aplicación de normas como requisito previo a la acción de cumplimiento, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- 5. Situaciones de riesgo para la vida, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, previa demostración de la situación. Peticiones entre entidades públicas, dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo.
- 6. Peticiones entre entidades públicas, dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo

→ 7. Peticiones prioritarias en las que se vean involucrados derechos fundamentales a la salud y seguridad personal, deberán responderse en un plazo de tres (3) a ocho (8) días siguientes al recibo.

8. Peticiones elevadas por los periodistas en ejercicio de su actividad, previa acreditación, deberán responderse en un plazo máximo de ocho (8) días siguientes al recibo.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

→ Artículo 8. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, tiempo durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

→ Artículo 9. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la administración podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

→ Artículo 10 . PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. 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 administración podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 11. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Gobernación de Antioquia dará 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 del perjuicio invocado.

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.

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

→ Artículo 12. SERVIDOR SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, 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 servidor público competente, así lo comunicará.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

→ Artículo 13. RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelven peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

# Gerencia de Atención a la Ciudadanía

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



**PIENSA EN GRANDE**