

Tipos de petición



1. **Consulta:** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante. Tiempo de respuesta: Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
2. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y se remitan las respectivas copias a las autoridades competentes para que según el caso se adelante la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal. Es preciso indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular. Tiempo de respuesta: La respuesta al trámite dado para resolver la denuncia se debe generar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
3. **Felicitación:** Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
4. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Tipos de petición



5. **Petición de documentos:** Es el requerimiento que hace el ciudadano 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 Política o a la Ley o no estén relacionados con la defensa o seguridad nacional. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
6. **Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. **Solicitud de información:** Es el requerimiento que hace un peticionario con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios. Tiempo de respuesta: Se resuelve en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.
8. **Sugerencia:** Es la manifestación de una propuesta, idea o recomendación con el fin de mejorar el servicio o la gestión. Tiempo de

Tipos de petición



respuesta: Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

9. **Solicitud general:** Solicitud que involucra o atañe a un grupo de interés o de valor, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
10. **Solicitud particular:** Solicitud elevada por un peticionario determinado en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
11. **Petición entre autoridades:** Es la petición o requerimiento de información o documentos que se realiza entre autoridades. Tiempo de respuesta: Esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días.