



CIRCULAR INTERNA No. 002

Bogotá, 16 de marzo de 2022

PARA: COLABORADORES DEL INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGÍA

ASUNTO: Términos de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias – PQRSD en el Instituto Nacional de Metrología.

Buscando evitar retrasos en la respuesta y solución a PQRSD, y por lo tanto, exceder los términos establecidos en la normatividad vigente, se reiteran las siguientes directrices para su efectivo cumplimiento.

En primer lugar, es del caso señalar que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia estableció como un derecho fundamental la presentación de peticiones ante las distintas autoridades en los siguientes términos:

«Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales».

Así mismo, la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, señala en su artículo 13 y subsiguientes lo siguiente:

«Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial 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.

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

Ahora bien, es del caso señalar que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020 amplió los términos de respuesta a los Derechos de Petición mientras persista el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica vigente, de la siguiente forma:

«Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

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

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales».

En consecuencia, se les recuerda a todos los colaboradores del INM dar plena garantía del ejercicio del derecho de petición de los ciudadanos dentro de los términos de ley y emitiendo respuestas de fondo, claras y concretas, toda vez que la afectación de este derecho fundamental constituye falta disciplinaria, según lo señalado en el numeral 5 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002:

«Prohibiciones: (...) 8. 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.», de igual forma se resalta el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. *Falta disciplinaria, a falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario».*

Esperamos de esta forma concienciar en la necesidad de que las respuestas a las PQRSD de la ciudadanía sean efectivas, de fondo y oportunas.

Cordialmente,

CARLOS ANDRÉS QUEVEDO FERNÁNDEZ

Director General INM

Elaboró: Laura Catherine Ariza Gerena

Revisó: Luis Fernando Oviedo Herrera / Melissa Victoria Arévalo Barrero / Lina Marcela Quintero Durán

Aprobó: Gerardo Porras Rueda.