

# **CAPACITACION DERECHO DE PETICION**

***María del Pilar Alvira – Jefe Division PQR***  
***Boris Carvajal Renza - Secretario General***

La Plata, Garzón, Pitalito, Neiva , 24, 25 y 27 de julio de 2012

# METODOLOGIA

## 1. TEORIA

2:00 p.m – 4:00 p.m

*Receso*

*4:00 p.m – 4:15 p.m*

## 2. PRACTICA

4:15 p.m – 6:00 p.m

# **TEMAS A DESARROLLAR RELATIVOS AL DERECHO DE PETICION**

- 1. CONCEPTO DERECHO DE PETICION**
- 2. NORMAS DE INTERES**
- 3. DIFERENTES PETICIONES**
- 4. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO ( SAP )**
- 5. RESPONSABILIDADES ( SAP )**
- 6. PRINCIPIOS**
  - 1. Publicidad**
  - 2. Impugnación**
  - 3. Oportunidad**
  - 4. Ejecutoriedad**
- 7. RECURSOS**
  - 1. Reposición**
  - 2. Apelación**
- 8. TERMINOS.**
- 9. EL EXPEDIENTE.**
- 10. TRAMITE NOTIFICACION DE DERECHO DE PETICION**
  - 1. Notificación personal**
  - 2. Notificación por aviso.**
- 11. CONCLUSIONES**
- 12. TALLER**

**1.**

## **CONCEPTO DERECHO DE PETICION**

Es la facultad que tiene toda persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

La Constitución Nacional lo considera un derecho fundamental.

## CARACTERISTICAS

1. Puede de ser verbal o escrito.
2. No es necesario invocarlo como tal.
3. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:
  - a. El reconocimiento de un derecho
  - b. Que s resuelva una situación jurídica
  - c. Que se preste un servicio.
  - d. Pedir información,
  - e. consultar, examinar y requerir copias de documentos.
  - f. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
  - g. Interponer recursos.
4. En materia de servicios públicos domiciliarios el concepto “petición “ comprende también las “quejas” y los “recursos” ( Ley 142, Art. 158, párrafo.).

## **2.**

### **NORMAS DE INTERES**

- **Constitución Nacional:**

Art. 23

- **Ley de Servicios Públicos Domiciliarios:**

Art. 152, 153, 154, 158.

- **Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

( **Ley 1437 de 2011** ):

Art. 13, 14, 67,68 y 69

- **Código de Comercio:**

Art. 61

### **3.** **DIFERENTES PETICIONES**

#### **1. RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO**

Se rigen por:

La Ley 142 de 1994 en el plazo para responder.

La Ley 1437 de 2011 en cuanto al trámite de notificación de la respuesta.

#### **2. NO RELACIONADOS CON LA PERSTACION DEL SERVICIO.**

Se rigen por:

La Ley 1437 de 2011 en el plazo para responder y el trámite de notificación de la respuesta o las normas especiales que rijan el caso.

## REGLA GENERAL PARA RESPONDER.

### 1. PETICIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO

Dentro del término de 15 días hábiles,  
contados a partir de la fecha de su  
presentación. ( ley 142, Art. 158 )

### 2. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Dentro del término de 15 días hábiles,  
siguientes a la fecha de su  
presentación ( Ley 1437, art. 14 ).



**CASOS  
ESPECIALES**  
( Ley 1437, art. 14 )

## **EXCEPCIONES A LA REGLA GENERAL**

1. LAS PETICIONES DE DOCUMENTOS: 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 petionario, 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.

**¿ Como proceder sino fuera posible dar  
respuesta dentro de los anteriores  
términos ?**

Se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.

## **FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.**

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

#### 4.

### SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO - S.A.P

El SAP es una sanción que se impone a la empresa por no da respuesta a una petición dentro de los términos legales. Tiene doble consecuencia:

1. La respuesta se entiende que es positiva.
2. Imposición de sanciones pecuniaria a la empresa por parte de la SSPD.

#### APLICA

Únicamente a las peticiones quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos

#### CAUSALES

Cuando no se responde dentro del término legal  
Cuando no se responde de fondo  
Indebida notificación

#### SANCIONES

Amonestación: se reconoce dentro de las 72 horas siguientes  
Multa: cuando se incumple alguna causal

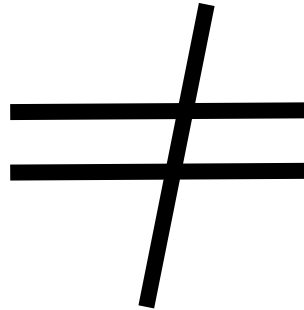
**5.**

**RESPONSABILIDADES POR SAP**

El SAP generado por omisión de respuesta oportuna o de fondo a una petición puede generar responsabilidad FISCAL y DISCIPLINARIA para el representante legal ( Gerente ) de la compañía y/o la persona responsable de su contestación.

**6.**  
**PRINCIPIOS**

**RESPUESTA  
AL  
DERECHO DE  
PETICION**



**ENTERAMIENTO A  
QUIEN HACE LA  
PETICION**



Se materializa cuando el escrito de respuesta es radicado y firmado.

La respuesta debe emitirse dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo de la petición



Es dar a conocer e informar al peticionario de la respuesta de la empresa a su solicitud.

Se efectúa de acuerdo al procedimiento establecido en la ley,

Toda decisión que adopte la compañía en respuesta a una petición relacionada con el servicio debe ser informada a quien la efectuó ( **PUBLICIDAD** ) quien tiene derecho a controvertirla o discutirla ( **IMPUGNACIÓN** ) dentro de plazos legales ( **OPORTUNIDAD** ) y hasta tanto no esté definida la controversia no podrá hacerse efectiva la decisión ( **EJECUTORIEDAD** ).



**PUBLICIDAD :** Dar a conocer lo decidido ( respuesta a la petición )

**IMPUGNACIÓN :** Derecho a discutir lo decidido. Se efectúa a través de los denominados recursos.

**OPORTUNIDAD:** Posibilidad de expresar el desacuerdo dentro de precisos términos legales. Si no se alega oportunamente se presenta la extemporaneidad.

***! IMPORTANTE ! Frente a un recurso extemporáneo la empresa esta obligada a pronunciarse pero no obligada a responder de fondo. El recurso debe ser rechazado ( ley 1437 Art. 77 y 78 ). Rechazar no significa negarse a recibir el escrito del recurso.***

**EJECUTORIEDAD :** Significa que una decisión no puede ejecutarse , materializarse o llevarse a la practica hasta tanto no este en firme o ejecutoriada .

*¿ Cuando una decisión queda ejecutoriada, es decir cuando se puede ejecutar ?*

1. Cuando contra la decisión no proceden recursos.
2. Cuando no se interpusieron recursos contra la decisión o se interpusieron de manera extemporánea.
3. Cuando los recursos han sido resueltos.

## **7.**

# **RECURSOS**

Los recursos son medios de defensa que la ley le da al usuario para controvertir la decisiones de la empresa.

Con el uso de los recursos el afectado busca que la decisión sea revocada o modificada total o parcialmente.

Su nombre y tramite varia dependiendo del área o campo legal en el que nos encontremos ej. Decisión de una empresa de servicios públicos domiciliarios, sentencia penal proferida por un juez, destitución de la Procuraduría, sanción de la SSPD, etc.

## *¿ Cuales son los principales recursos ?*

### **REPOSICION**

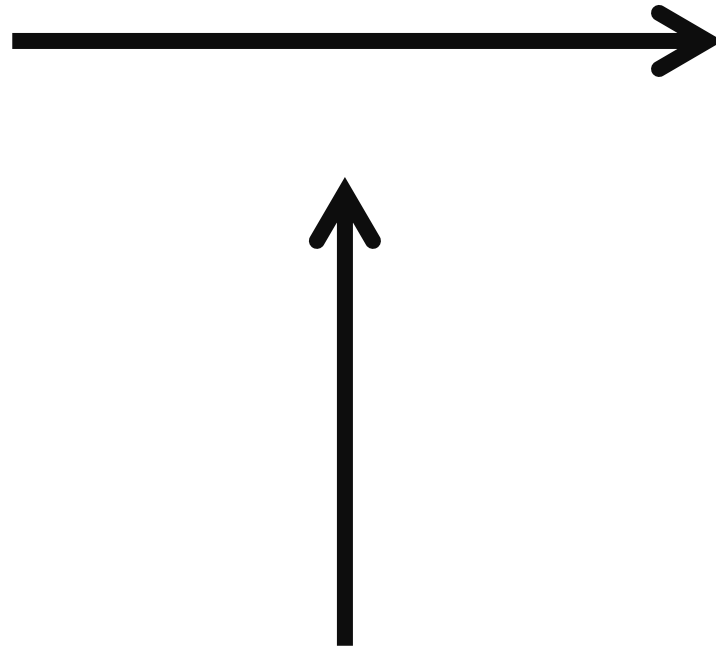
Se interpone y lo resuelve la persona que tomó la decisión.

Recurso horizontal.

### **APELACION**

Se interpone ante quien tomó la decisión pero lo resuelve el superior de éste.

Recurso vertical



**QUEJA:** Proceden en el evento de ser rechazado el recurso de apelación.

No confundir con “ la queja “

## **8. TERMINOS**

Los términos son los plazos o términos procesales dentro de los cuales la empresa o el usuario deben efectuar sus actuaciones so pena de incurrir en sanciones o perder la oportunidad para debatir decisiones que lo afectan.

Los términos normalmente se establecen en días hábiles

## EL EXPEDIENTE

El expediente es un conjunto de documentos en el que reposan todas las actuaciones efectuadas por la empresa, el usuario o terceros relacionadas con un caso en particular.

### **Un expediente debe poseer:**

1. Los documentos organizados en orden cronológico, firmados y foliados ( numerados de manera consecutiva).
2. Constancias de términos, de ejecutoria y demás que se consideren necesarios.

### **Importancia del expediente:**

1. Facilita tanto la consulta de un caso específico como el conocimiento de trazabilidad.
2. Permite atender requerimientos de autoridades y entes de control.

**10.**  
**TRAMITE NOTIFICACION DE**  
**DERECHO DE PETICION**



# TIPOS DE ATENCION



**Petición:** Es un mecanismo a través del cual el **CLIENTE** solicita de manera respetuosa a la **EMPRESA**, cualquier información o trámite relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación

**Reclamo:** Es un mecanismo a través del cual el **CLIENTE** o un tercero solicita de manera respetuosa a la **EMPRESA**, que revise algún aspecto relacionado con la prestación del servicio, la ejecución del Contrato de Servicio de Energía o su terminación, la suspensión y corte del servicio y la facturación. Este se debe resolver dentro de los 15 días siguientes a su recepción so pena de los efectos del silencio administrativo positivo.



**Queja:** Mecanismo a través del cual el **CLIENTE** pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados empleados, o con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

# MODO DE INGRESO DE UNA PQR

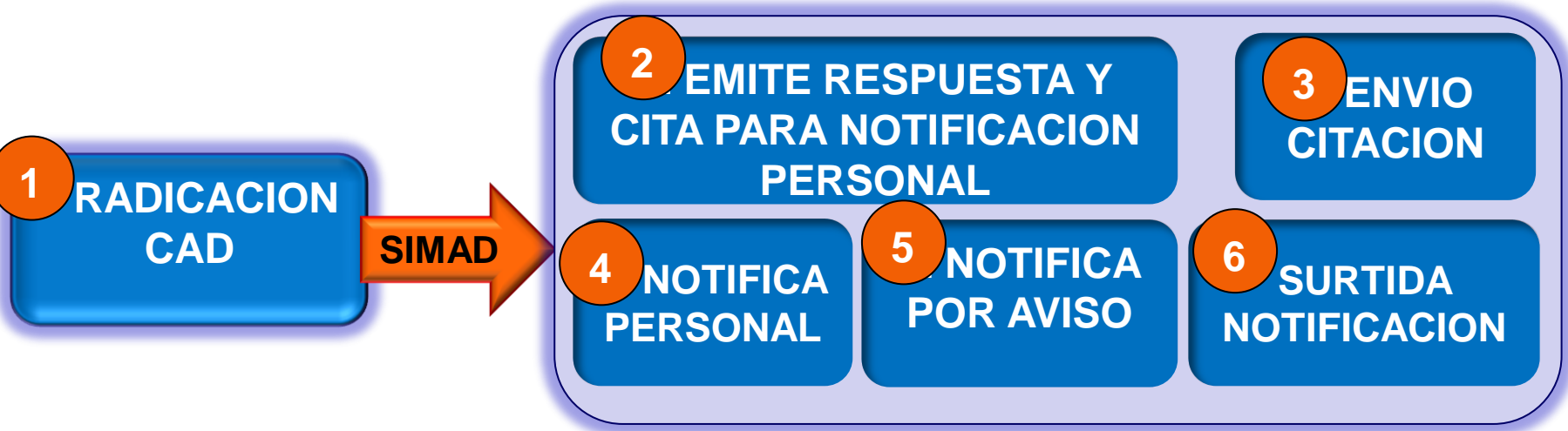


Personal: En los puntos de atención en Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata; en el Móvil de atención MAC



Escrito: En los CAD de Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata

TELEFONICA POR LINEA 115, POR WEB [WWW.electrohuila.com.co](http://WWW.electrohuila.com.co)



# TRAMITE DE UNA PQR ESCRITA

## 1 RADICACION CAD

Nombres completos, dirección de notificación urbano/rural, código de cuenta, firmada, oficio sin enmendaduras

2

## EMITE RESPUESTA Y CITA PARA NOTIFICACION PERSONAL

Debe ser resuelta de fondo, dentro de los términos (15 y 10 días), a la dirección solicitada

## ENVIO CITACION

3

Se envía dentro de los 5 días siguientes al Acto de respuesta, enviar 472, a la dirección de notificación

## NOTIFICACION PERSONAL

Notifica al interesado o su apoderado autorizado, se entrega copia del Acto de respuesta

5

## NOTIFICACION POR AVISO

Solo aplica si no hay notificación personal, debe enviarse al día siguiente

# TRAMITE DE UNA PQR VERBAL



## INGRESA PQR

**SIEC TENEINDO EN CUENTA LAS CAUSALES**

DEJAR REGISTRO CLARO EN EL MODULO DE PQR CUAL ES LA PETICION DEL CLIENTE



## RESUELVE PQR

**SIEC**

- DEJAR LA TRAZABILIDAD DEL TRAMITE DE LA PQR



## CIERRA PQR

**SIEC TENIENDO EN CUENTA LAS CAUSALES**

- SI FUE RESUELTA SE DEBE FINALIZAR LA PQR EN EL SIEC

FIN DE ATENCIÓN

## TRAMITE CON NOTIFICACION PERSONAL



*Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de AVISO ( Ley 1437, art. 69 )*

## TRAMITE DE NOTIFICACION POR AVISO

NOTIFICACION  
POR AVISO

NOTIFICACION:  
DIA SIGUIENTE A LA  
ENTREGA DEL AVISO

DIRECCION  
CONOCIDA

ENVIO  
AVISO

5 días (1)

DIRECCION  
NO  
CONOCIDA

PUBLICACION  
AVISO

5 días

1 día

5 días (1)

RETIRO  
AVISO

NOTIFICACION:  
AL FINALIZAR DIA  
SIGUIENTE AL  
RETIRO DEL AVISO

**NOTIFICACION SE  
ENTIENDE EFECTUADA:**

- Día siguiente de la entrega del aviso
- 6 días después del envío aviso

**(1) TERMINO PARA  
INTERPONER RECURSOS.**

15 días

5 días

5 días

PETICION  
DEL  
USUARIO

ENVIO DE CITACION  
PARA  
NOTIFICACION PERSONAL

RESPUESTA

(ACTO ADMINISTRATIVO)

NOTIFICACION  
PERSONAL

## 11. CONCLUSIONES

1. La respuesta al derecho de petición y el trámite de notificación es un proceso que exige alto cuidado y diligencia.

Cada una de las personas que interviene en el trámite juega a un papel fundamental.

2. El proceso de notificación al usuario es tan importante como la emisión de la respuesta dentro de los plazos legales.
3. Es necesario efectuar un permanente seguimiento a los términos y dejar constancia de ellos en el expediente.
4. Es importante conocer las normas básicas que rigen el derecho de petición para efectos de resolver casos concretos que se presentan en la práctica.



Copia de esta presentación y de la normatividad básica esta disponible para consulta en:

*Intranet      Electrohuila/proceso      gestión      jurídica/legislación  
general/01.Derecho de Petición – Capacitación.*

## **12.**

### **TALLER**

**FIN DE LA PRESENTACION**

***BCR***