



# **REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**ALCALDÍA DE GUACHENÉ, CAUCA**



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	7
7. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.....	7
8. ATENCIÓN PRIORITARIA A PETICIONES.....	9
9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.....	10
9.1 Peticiones verbales.....	10
9.2 Peticiones verbales.....	11
9.3 Contenido de las peticiones.....	11
10. LIENAMIENTOS Y OTROS TRÁMITES ESPECIALES.....	12
11. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	16



## 1. INTRODUCCIÓN

Los servidores públicos de la alcaldía de Guachené que intervengan en los procesos relacionados con la recepción el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación.

Los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el nuevo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en su dimensión tercera: Gestión con Valores para Resultados, numeral 3.2.2 Relación Estado Ciudadano: tiene como objetivo desarrollar las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información; constituyéndose en un elemento transversal a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano en el entendido que facilita el acceso de la ciudadanía a los servicios del Estado, mejorando la confianza de los ciudadanos y es la llave de acceso a los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Por lo tanto se presenta el reglamento interno del municipio de Guachené para atender a las PQRSD.

## 2. OBJETIVO

Implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Alcaldía de Guachené, Cauca, aplicando las disposiciones legales vigentes.



### **3. ALCANCE**

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas en la Institución.

Se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le corresponde resolver al municipio de Guachené, Cauca.

### **4. MARCO LEGAL**

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
- 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
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los
  - casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- 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, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 *“por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”*

## 5. DEFINICIONES

**Canales de atención:** son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el municipio, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

**Canal presencial:** permite el contacto directo de los ciudadanos con el personal de la alcaldía, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

**Canal escrito:** compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.

**Canal telefónico:** permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

**Canal virtual:** permite la interacción entre el municipio y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.



**Consulta:** requerimiento que se presenta a el municipio en temas técnicos o especializados relacionados con la administración pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

**Denuncia:** puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

**Derecho de petición:** todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

**Derecho de petición de interés general:** por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

**Derecho de petición de interés particular:** por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

**Felicitación:** reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta el municipio.

**Notificación:** acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

**Queja:** manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios del municipio.

**Petición:** solicitud de manera respetuosa que hace el usuario al municipio para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

**Pregunta:** inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta el municipio.



## **6. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Los servidores del municipio de Guachené, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 7 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## **7. TERMINOS PARA RESOLVER LAS 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 (Ar. 14 Ley 1755 de 2015).



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

**1. Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**2. De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**3. Solicitud de documentos.** Se resuelven 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.

**4. Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**5. Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6. Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**7. Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**8. Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.





**9. Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

**10. Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

**11. Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas** deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas.

**12. Petición población desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**13. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas,** éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado.

#### **Excepción de los términos**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato 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, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **8. ATENCIÓN PRIORITARIA A PETICIONES**

El municipio de Guachené 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 adoptará 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.

## **9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES**

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por el municipio.

### **9.1 Peticiones verbales**

Se formulan directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de la misma y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, esta constancia debe contener como mínimo:

- a)** Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- b)** Fecha y hora de recibido;
- c)** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- d)** El objeto de la Petición;
- e)** Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de



conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;

**f)** La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;

**g)** Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;

**h).** Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

## **9.2 Peticiones verbales**

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la municipio y redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún servidor del municipio, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

## **9.3 Contenido de las peticiones**



Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

## 10. LIENAMIENTOS Y OTROS TRÁMITES ESPECIALES

**Peticiones incompletas y desistimiento.** Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, 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.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, 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.

**Desistimiento 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 las autoridades



podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

**Peticiones análogas.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se 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 funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

**Características de la respuesta.** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;



4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario; 5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

**Forma de respuesta.** Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.

**Comunicación oportuna de las respuestas.** Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas ([alcaldia@guachene-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@guachene-cauca.gov.co)).

**Informaciones y documentos reservados.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.



**Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**Peticiones anónimas:** Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: *“ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”*.



**Interrupción de términos.** Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

**Suspensión de términos.** Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

## 11. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos Del municipio, la denuncia debe:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.





En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompañarla de evidencias que permitan orientar la investigación.

**Procedimiento de las denuncias.** Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el grupo de atención al ciudadano así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de entidad o autoridad diferentes al municipio, serán remitidas al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRSD, quien las remitirá a la entidad competente.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al grupo de Control Interno Disciplinario.

Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál.