	CONSEJO PROFESIONAL DE QUÍMICA	Versión: 2.0
		Página 1 de 6
GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA		

Fecha de vigencia	Noviembre de 2023
Objetivos	Reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las peticiones y quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo
	Recibir, registrar, gestionar y efectuar seguimiento a las consultas, quejas o reclamos que presentan los ciudadanos a través de diferentes medios, de manera que se garantice una respuesta efectiva, oportuna y completa a clientes y usuarios.
Alcance	La presente guía aplica para todos los profesionales usuarios de nuestros servicios, así como para los empleados, contratistas y miembros del Consejo Profesional de Química.
Actualizaciones	El Secretario Ejecutivo será el encargado de realizar las actualizaciones a la presente guía, cuando sea necesario.

Diseño:	Asesora Jurídica del Consejo Profesional de Química
Revisó:	Equipo de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Profesional de Química
Aprobó:	Secretaría Ejecutiva del Consejo Profesional de Química

**GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA**

DISPOSICIONES LEGALES

La **Constitución Política** establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, según el cual, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.


El artículo **74 de la Constitución Política** consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que la ley los considere como reservados.

El artículo **5° de la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"**, consagró como derecho de las personas, "Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto".

La **Ley 1712 de 2014**, "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" se encuentra reglamentada en el **Decreto 1081 de 2015** en donde se encuentran las disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

La 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". **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.

El artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el **Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015**, "Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo", lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho que ordena a las autoridades regular la "tramitación interna de las peticiones

	CONSEJO PROFESIONAL DE QUÍMICA	Versión: 2.0
		Página 3 de 6
GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA		


<p>verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales".</p> <p>En atención a lo dispuesto en las disposiciones normativas anteriormente citadas, se considera necesario expedir una reglamentación que actualice el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias de competencia del Consejo Profesional de Química, con el fin de adaptar dicho trámite a las disposiciones legales.</p>	
OBJETO	<p>Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Consejo Profesional de Química, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.</p>
AMBITO DE APLICACIÓN	<p>Las disposiciones contenidas en la presente guía son aplicables a todas las áreas del Consejo Profesional de Química, conforme la estructura y organización contenidas en la Ley 53 de 1975, decretos reglamentarios 2616 de 1982 y 2589 de 2006, Reglamento Interno del CPQ (Resolución 8444 de 2915) y las normas que lo modifiquen y adicionen.</p>
DERECHO DE PETICION	<p>Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p>
MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION	<p>El derecho de petición podrá ser presentado en cualquiera de las siguientes modalidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derecho de petición de interés general: es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general. 2. Derecho de petición de interés particular: es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. En este último evento el Consejo Profesional de Química deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.

**GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA**

	<ol style="list-style-type: none">3. Derecho de petición de documentos y de información: tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Consejo Profesional de Química, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.4. Derecho de petición de formulación de consultas: Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo del Consejo Profesional de Química, la cual se somete a consideración del mismo para su concepto.5. Queja: es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un funcionario, empleado, contratista, servidor o miembro del Consejo Profesional de Química y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. En este evento el Consejo Profesional de Química deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.6. Reclamo: es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Consejo Profesional de Química.7. Sugerencia: es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Consejo Profesional de Química. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
<p>TERMINOS PARA RESOLVER</p>	<p>Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <ol style="list-style-type: none">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

**GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA**

	<p>dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES</p>	<p>Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.</p> <p>Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo, el Consejo Profesional de Química deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.</p> <p>El Consejo Profesional de Química podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, el formulario para facilitar su diligenciamiento.</p> <p>En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.</p> <p>A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.</p>

	CONSEJO PROFESIONAL DE QUÍMICA	Versión: 2.0 Página 6 de 6
GUIA PARA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ANTE EL CONSEJO PROFESIONAL DE QUIMICA		

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO	<p>En virtud del principio de eficacia, cuando el Consejo Profesional de Química constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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.</p> <p>A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.</p> <p>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.</p> <p>Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud que se notificará al peticionario.</p>
REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN	<p>La petición deberá contener, por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. • Dirección de notificación y teléfono de contacto. • Objeto de la petición. • Las razones en que se fundamenta. <p>➤ Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero.</p>