



**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

G4.RC

05/12/2019

**GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPETUOSAS,  
INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB**


Versión 2

Página 1 de 11

**GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPETUOSAS,  
INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB**

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	G4.RC	05/12/2019
	<b>GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</b>	Versión 2	Página 2 de 11

### Tabla de contenido

1.	OBJETIVO: .....	3
2.	ALCANCE: .....	3
3.	DESARROLLO:.....	3
	<b>3.1 RECHAZO PETICIONES IRRESPECTUOSAS.....</b>	<b>3</b>
	3.1.1 Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por canal escrito o virtual .....	4
	3.1.2 Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por el canal telefónico o presencial.....	4
	3.1.3 Peticiones incompletas y acto administrativo de desistimiento tácito.....	5
	3.1.4 Parámetros específicos peticiones incompletas .....	5
	<b>3.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.....</b>	<b>7</b>
	3.2.1 Parámetros específicos desistimiento expreso de la petición.....	8
	<b>3.3 PUBLICACIONES PAGINA WEB – RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS, DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA O CORREO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>9</b>
	3.3.1 Ruta publicaciones página web, respuesta a Peticiones Anónimas, devueltas por correspondencia o correo electrónico .....	9
	3.3.2 Ruta publicaciones en cartelera-respuesta a peticiones anónimas, devueltas por correspondencia, o correo electrónico .....	10
	3.3.3 Notificación de respuestas a Derechos de Petición por correo electrónico.....	10
4.	ANEXOS: .....	11
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	11
6.	RELACIÓN DE FORMATOS: .....	11
7.	CONTROL DE CAMBIOS: .....	11



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

### GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB

G4.RC

05/12/2019

Versión 2

Página 3 de 11

- 1. OBJETIVO:** fijar los parámetros frente a la adecuada implementación en cada uno de los niveles de atención de los requisitos exigidos en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 en los temas relacionados con peticiones irrespetuosas, peticiones incompletas, acto administrativo de desistimiento tácito y expreso y publicación web de respuestas a peticiones anónimas o devueltas por diferentes causales.
- 2. ALCANCE:** la guía abarca desde la recepción de la petición en particular, hasta el trámite o respuesta publicada. Su aplicación se extiende al Nivel Nacional, Regional y Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.


### 3. DESARROLLO:

#### 3.1 RECHAZO PETICIONES IRRESPECTUOSAS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con lo señalado en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*, toda petición deberá ser respetuosa so pena de rechazo.

Para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó *“en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, **situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones**”*.

Al respecto, la Oficina Asesora Jurídica mediante memorando No. I-2016-052452 recomendó insistir a todas las dependencias y niveles de atención **la aplicación restrictiva del rechazo de peticiones** y el deber de diferenciar entre una petición enérgica o aquella redactada en tono de molestia a las cuales debe darse trámite, de aquellas de carácter injurioso, con palabras malsonantes o que atenten contra la dignidad de algunas personas y que deban ser rechazadas de plano.

	<p align="center"><b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</p>	G4.RC	05/12/2019
		Versión 2	Página 4 de 11

### 3.1.1 Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por canal escrito o virtual

- a) El registro de estas peticiones se efectuará por parte de los responsables de servicios y atención en los tres niveles de atención, como Información y Orientación (IO).
- b) Recibida la petición por el canal escrito o virtual, se debe analizar a la luz de lo contenido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, lo definido por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014 y por la Oficina Asesora Jurídica, verificando que efectivamente se trate de una petición irrespetuosa.
- c) Una vez definido por el competente que el contenido de la petición se ciñe a lo anterior, informará lo correspondiente al jefe inmediato, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal, según corresponda, para que este avale con su firma la respuesta.

**Nota:** Emplear el *F2.G4.RC Formato Oficio Rechazo Petición Irrespetuosa*.


### 3.1.2 Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por el canal telefónico o presencial

Cuando la petición se realice a través del canal telefónico o presencial, se deberá proceder se la siguiente manera:

- a) La solicitud se debe registrar como tipo de petición *Información y Orientación Servicio al Ciudadano*, ingresando en la descripción todo el contenido de lo relatado por el ciudadano de manera literal sin omitir detalles, con el fin de contar con el respaldo en cuanto al sustento del rechazo.
- b) Conservar la calma
- c) Tener escucha activa
- d) Asegurar el manejo de la atención telefónica, presencial o por medios virtuales.
- e) Indicar al ciudadano que para poder dar trámite a su solicitud deberá hacerlo en términos respetuosos de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- f) Si el ciudadano persiste en su conducta, se debe dar alcance al responsable del proceso Relación con el Ciudadano dependiendo del nivel de atención, con el fin de determinar si se puede proceder al rechazo de la petición y posteriormente, terminar la interacción.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p align="center"><b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b></p> <p align="center">GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</p>	G4.RC	05/12/2019
		Versión 2	Página 5 de 11

- g) Adicionalmente se debe registrar a continuación del relato, que se rechaza la solicitud de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la ley 1755 de 2015.

### 3.1.3 Peticiones incompletas y acto administrativo de desistimiento tácito

De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en concordancia con lo señalado en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*, cuando una petición este incompleta, por cuanto adolece de información o documentos requeridos por el área para poder brindar al peticionario una respuesta de fondo, se requerirá al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la petición para que en el término máximo de un (1) mes proceda a completar la información; trascurrido este término sin que se allegue lo solicitado, se podrá decretar el desistimiento tácito y archivo de la petición mediante acto administrativo.

### 3.1.4 Parámetros específicos peticiones incompletas


- a) Para el seguimiento de los términos antes mencionados, el profesional asignado para solicitar la ampliación de información deberá llevar el control de estos, de manera tal que se cumpla con el precepto normativo; cada nivel o dependencia será responsable del cumplimiento de los términos de la Ley 1755 de 2015. En este sentido, el artículo 17 mencionado, indica que:

*“A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. / 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. / Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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”.*

- b) Se adjunta al presente documento, Formato Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición v2 A3.G4.RC mediante el cual se declara el desistimiento tácito y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>  GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB	G4.RC	05/12/2019
		Versión 2	Página 6 de 11

archivo de la petición, el cual debe ser suscrito por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Director Regional competente, de conformidad con lo establecido por la Oficina Asesora Jurídica mediante memorando I-2016-119764 del 2016-11-11, en el cual se indica que mediante Decreto 987 de 2012, se establece en cabeza de cada una de las dependencias del ICBF, la función relativa a *atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia*, siéndole inherente la expedición de actos administrativos relacionados, los cuales comprenden la facultad de declarar el desistimiento tácito o continuar de oficio los trámites que han sido desistidos por ser estos de interés público.

- c) Dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la fecha de expedición del acto administrativo mediante el cual se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición (**F4.G4.RC Formato Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición**), se debe remitir, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 y 68 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el **F5.G4.RC Formato Oficio Citación a Notificación Personal-Comunicación Desistimiento Tácito**, a la dirección, número de fax o correo electrónico reportado por el peticionario.


En caso de que la ruta de desistimiento tácito, descrita en el numeral 3.2 se haya adelantado en la Sede de la Dirección General o en una Regional diferente al lugar del domicilio reportado por el ciudadano, se le deberá indicar que puede acercarse a la Regional o Centro Zonal mas cercano a su lugar de ubicación a notificarse del acto administrativo en mención. Para ello, los responsables de servicios y atención deberán bajar de SIM, e imprimir, el acto administrativo (formato de comunicación) como se describe en el siguiente párrafo.

En la diligencia de notificación personal, el profesional asignado deberá hacer entrega del acto administrativo respectivo (**F4.G4.RC Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición**), y el ciudadano deberá firmar un acta de notificación personal, en la que se debe indicar la fecha en que se notifica y su nombre; así mismo, se le informarán los recursos que proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo, tal como está descrito en el acto que se notifica

Si el notificado manifiesta no saber o no poder firmar, quien lo notifica dejará constancia de ello en el acta de notificación personal. Este mismo trámite se adelantará si la persona se niega a firmar la constancia de notificación, caso en el cual deberá suscribirse el acta por una tercera persona que ratifique dicha circunstancia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p style="text-align: center;"><b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b></p> <p style="text-align: center;">GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</p>	G4.RC	05/12/2019
		Versión 2	Página 7 de 11

- d) Si no se logra la notificación personal al cabo de los cinco (5) días de enviada la citación o de la publicación de la misma, se notificará la comunicación del acto administrativo que declara **el desistimiento tácito y el archivo de la petición**, mediante la **remisión de aviso**, adjunto como *F3.G4.RC Formato Oficio Notificación por Aviso*, a la dirección, número de fax o correo electrónico reportado por el peticionario, en el cual deberá indicarse la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del mismo en el lugar de destino; a este, se adjuntará copia íntegra *del F4.G4.RC Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición*.
- e) Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la citación de notificación personal y el aviso que se debe remitir en caso de que no se haya podido surtir la notificación personal, se publicarán en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días y en la página web del ICBF, mediante remisión del oficio debidamente suscrito, con número de radicado de salida y fecha legible, en formato PDF o Jpg (Foto), a la dirección de correo electrónico [publicacionesweb@icbf.gov.co](mailto:publicacionesweb@icbf.gov.co), el cual es administrado por la Dirección de Servicios y Atención.

Es importante recordar que, contra la decisión de archivo, procede el recurso de reposición, el cual deberá ser resuelto por el mismo funcionario que declaró el desistimiento y archivo de la petición.


### 3.2 DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con lo señalado en la *Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de las peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si lo consideran necesario por razones de interés público, caso en el cual se deberá expedir resolución motivada.

Es importante anotar que de acuerdo con las funciones establecidas en el Decreto 987 de 2012, y la Resolución No. 2859 de 2013, es responsabilidad de cada área o dependencia atender las peticiones y consultas relacionadas con su competencia, razón por la cual les corresponde dar

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	G4.RC	05/12/2019
	<b>GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</b>	Versión 2	Página 8 de 11

trámite al desistimiento expreso que eleven los peticionarios, para lo cual deberán proyectar la respuesta que debe suscribir el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal según corresponda y comunicarla al interesado.

Si del análisis de la petición, el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal, determina que es admisible el desistimiento expreso, se remitirá oficio de respuesta al peticionario informando esta circunstancia, dejando la observación en el registro SIM correspondiente, y se procederá a su cierre.

En la eventualidad en que se considere necesario continuar con la actuación, de acuerdo con las facultades conferidas al Director, Subdirector, Jefe de Oficina y Director Regional según concierna, deberá expedir resolución motivada sustentando las razones que llevan a considerar el asunto como de orden público, la cual será notificada de acuerdo con lo enunciado en los artículos 67 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1098 de 2006, que establece las funciones de los Defensores de Familia en el art. 82, quienes deben adelantar de oficio, las actuaciones necesarias para el restablecimiento de derechos de los niñas, niños y adolescentes.

### 3.2.1 Parámetros específicos desistimiento expreso de la petición


- a) Cuando se trate de una solicitud que ingresa por el canal escrito y con posterioridad al registro, el ciudadano manifiesta que desea desistir del trámite de su requerimiento, es necesario tener en cuenta lo preceptuado por el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015 y dar trámite en los términos descritos anteriormente.
- b) Cuando se trate de una petición cuya recepción es mediante canal telefónico y el ciudadano se comunica con posterioridad manifestando que desiste del trámite, se deberá registrar la actuación PRD 925\_ desistimiento y debe adjuntar la comunicación de desistimiento expreso en el Sistema de Información Misional-SIM-, subsiguientemente se dará cierre a la misma.

En todos los casos es importante analizar en conjunto con el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal, si de acuerdo a la relevancia de los hechos, se debe continuar con el trámite de oficio.

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b>	G4.RC	05/12/2019
	<b>GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB</b>	Versión 2	Página 9 de 11

Se adjunta al presente documento **formato de resolución** mediante el cual se ordena continuar con la actuación o petición de oficio, y no se acepta el desistimiento expreso del petionario.

### **3.3 PUBLICACIONES PAGINA WEB – RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS, DEVUELTAS POR CORRESPONDENCIA O CORREO ELECTRÓNICO**

#### **3.3.1 Ruta publicaciones página web, respuesta a Peticiones Anónimas, devueltas por correspondencia o correo electrónico:**

- a) Para la publicación en la página web de las respuestas a peticiones anónimas, devueltas por correspondencia o correo electrónico por diferentes causas, que estén suscritas por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional, profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal o servidor público competente, y una vez se determine por parte del área, previas las validaciones respectivas, que no es posible su notificación a la dirección reportada por el petionario o a la cuenta de la red social respectiva, se deberá escanear el oficio con la constancia de fijación en formato PDF o tomar una imagen en formato JPG (Foto) completamente legible, por parte del interesado y remitirla al correo [publicacionesweb@icbf.gov.co](mailto:publicacionesweb@icbf.gov.co), el cual es administrado por la Dirección de Servicios y Atención.


El documento deberá estar debidamente suscrito y contar con número de radicado de salida y fecha oficial de la entidad.

En el caso de los correos electrónicos que rebotaron, además de adjuntar la respuesta como se menciona en el párrafo anterior, se deberá remitir el pantallazo del correo electrónico que confirma la no entrega del mensaje.

- b) La ruta en donde se podrá verificar el cargue de las respuestas, es: <https://www.icbf.gov.co/servicios/respuestas-derechos-de-peticion>
- c) La publicación permanecerá por el término de cinco (5) días.
- d) Concomitantemente, se debe publicar la respuesta en las carteleras dispuestas en cada nivel de atención, según se relaciona en el siguiente numeral.
- e) Cuando la respuesta contenga información personal, así como información confidencial o reservada, esta será ocultada o se publicará un extracto general de la respuesta, señalando en qué oficina o lugar se encuentra disponible el documento completo para su consulta .

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b> GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS, INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB	G4.RC	05/12/2019
		Versión 2	Página 10 de 11

### 3.3.2 Ruta publicaciones en cartelera-respuesta a peticiones anónimas, devueltas por correspondencia, o correo electrónico

- a) Una vez se cuente con la respuesta debidamente suscrita, con el número de radicado de salida y fecha oficial de la entidad, cada nivel de atención y área de la Sede de la Dirección General deberá diligenciar el *F1.G4.RC Formato Cuadro Control Publicaciones en Cartelera en Cada Nivel de Atención*, ya sea en físico o en formato de Excel, y posteriormente publicar en la cartelera el oficio correspondiente con la constancia de fijación respectiva en el documento.
- b) La publicación permanecerá por el término de cinco (5) días hábiles.
- c) En la Sede de la Dirección General, cada dependencia deberá articular las publicaciones en cartelera, y en caso de que se requiera, podrá coordinar con la Dirección de Servicios y Atención, la publicación en la cartelera de Atención al Ciudadano.
- d) En todos los niveles de atención, será responsabilidad de quien solicita la publicación, designar a una persona para fijar y desfijar la respuesta respectiva, al cabo de los 5 días hábiles siguientes, y de remitir al correo [publicacionesweb@icbf.gov.co](mailto:publicacionesweb@icbf.gov.co), la imagen correspondiente, tal y como se describe en el numeral 3.3.1 de esta guía.

### 3.3.3 Notificación de respuestas a Derechos de Petición por correo electrónico

El trámite de notificación procederá de manera electrónica, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera, según lo prevé la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), en sus artículos 56 y 68. En el caso de peticiones radicadas por canal telefónico, presencial (verbal), y chat, se le debe preguntar al ciudadano si “**¿Acepta que su respuesta sea remitida por medio electrónico?**”, en caso de ser afirmativa, se debe hacer el registro en el campo medio de respuesta del SIM.

Así mismo, para el caso de las peticiones recibidas por canal escrito, se le deberá indicar al ciudadano que, si desea recibir la respuesta a su petición por medio electrónico, deberá manifestar dicha intención por escrito en su solicitud indicando de forma clara la dirección de correo electrónico correspondiente.

Cuando la solicitud se reciba por canal virtual, el envío de la respuesta procederá por el mismo canal, siempre y cuando no exista otro medio más eficaz para informar la respuesta al ciudadano.



## PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

G4.RC

05/12/2019

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS,  
INCOMPLETAS Y PUBLICACIONES WEB

Versión 2

Página 11 de  
11

### 4. ANEXOS (NA)

### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Memorando No. I-2016-052452 proveniente de la Oficina Asesora Jurídica.
- Ley 1437 de 2011.
- Decreto 987 de 2012
- Resolución No. 2859 de 2013.
- Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- PU1.G4.RC Anexo Ruta de Registro Desistimiento Tácito Derechos de Petición

### 6. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.G4.RC	Formato Cuadro Control Publicaciones en Cartelera en Cada Nivel de Atención
F2.G4.RC	Formato Oficio Rechazo Petición Irrespetuosa
F3.G4.RC	Formato Oficio Notificación por Aviso
F4.G4.RC	Formato Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición
F5.G4.RC	Formato Oficio Citación a Notificación Personal-Comunicación Desistimiento Tácito
F6.G4.RC	Formato Resolución Mediante la Cual se Ordena Continuar con una Actuación de Oficio y no Aceptar el Desistimiento Expreso del Peticionario

### 7. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
17/02/2017	V1	Ajuste del nombre del documento, cambia de "Guía de rechazo Peticiones Irrespetuosa" a "Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web" Se ajusta el alcance del documento. Descripción de los nombres y códigos de los anexos, actualizados a formatos, en cada tema desarrollado. Ajuste de los literales d y f, del numeral 3.1.2. Actualización del literal c, numeral 3.2.1. Actualización de la ruta de publicaciones web, que queda como adjunto. Ajuste del numeral 3.4.3, en cuanto al registro en SIM del medio de respuesta. Actualización de los anexos (formatos). Inclusión de publicación de respuestas devueltas por correo electrónico, en el numeral 3.4.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.