Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

COMUNICACIÓN INTERNA

De: Secretaria General

Para: Todo el Personal vinculado

Asunto: Modalidades, términos de respuesta y normatividad aplicable al derecho fundamental de petición – PQRSD.

Cordial saludo.

Con el propósito de garantizar la atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en Terminales de Transporte de Medellín S.A., se recuerdan las disposiciones legales e internas que regulan su trámite y los términos establecidos para dar respuesta.

10. **Marco jurídico del derecho de petición**

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que garantiza a toda persona la posibilidad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades y obtener una respuesta oportuna, clara, de fondo y congruente con lo solicitado.

Este derecho se encuentra regulado, entre otras, por las siguientes disposiciones:

- Ley 962 de 2005, artículo 81: establece disposiciones sobre peticiones anónimas.
- Ley 1755 de 2015: regula el derecho fundamental de petición y sus diferentes modalidades.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): establece las reglas del procedimiento administrativo, modificadas en materia del derecho de petición por la Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1166 de 2016: reglamenta la presentación, radicación y constancia de las peticiones verbales.
- Las demás disposiciones legales que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

2. Normatividad interna vigente

Terminales de Transporte de Medellín S.A. cuenta con las siguientes disposiciones internas que regulan la atención y el trámite de las PQRSD:

Vigilado SuperTransporte
SC-3419-1 SA-CER440881

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C Nº 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com
Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia

- Resolución N.° 2016050513 de 2016: reglamenta el procedimiento de atención de derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos; establece sus definiciones, los responsables de su trámite, seguimiento y control, así como las dependencias encargadas de proyectar y emitir las respuestas.
- Resolución N.° 2017050042 de 2017: reglamenta la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados verbalmente.
- Circular de Gerencia N.° 2025060030: establece lineamientos para la atención del derecho fundamental de petición – PQRSD.

3. Modalidades, términos de respuesta y norma que rige el derecho fundamental de petición

A continuación, se relacionan las principales modalidades de petición, sus términos legales de respuesta y las disposiciones que las regulan.

MODALIDAD	TERMINO	NORMA
Petición en interés general	15 días hábiles	Art. 14 párrafo 1° Ley 1755/15
Petición en interés particular	15 días hábiles	
Reclamo	15 días hábiles	
Sugerencia	15 días hábiles	
Queja	15 días hábiles	
Denuncias	15 días hábiles	
Felicitaciones	15 días hábiles	
Petición de copia de documentos	10 días hábiles	Art. 14 #1 Ley 1755/15
Petición de información	10 días hábiles	Art. 14 #1 Ley 1755/15
Petición entre entidades públicas	10 días hábiles	Art. 30 Ley 1755/15
Solicitud de conceptos	30 días hábiles	Art. 14 #2 Ley 1755/15
Solicitud de consultas	30 días hábiles	Art. 14 #2 Ley 1755/15
Solicitud de aplicar normas como requisito previo a la acción de cumplimiento que corresponden al término para configurar la renuencia de la autoridad o entidad	10 días hábiles	Art. 8 Ley 393/97

Vigilado SuperTransporte
SC-3419-1 SA-CER440081

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com
Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia

MODALIDAD	TERMINO	NORMA
Petición Congresistas en ejercicio del control político	5 días hábiles	Art. 258 Ley 5/1992
Petición de organizaciones políticas declaradas oposición	5 días hábiles	Art. 16 Ley 1909/2018 Estatuto de la Oposición
Solicitudes Defensoría del Pueblo	5 días hábiles	Art. 15 Ley 24/92
Peticiones recibidas respecto de las cuales Terminales Medellín no tiene competencia	5 días hábiles	Art. 21 Ley 1755/15
Solicitudes presentadas por niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas con discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado	Atención preferencial y trámite prioritario, dentro de los términos legales aplicables según la naturaleza de la petición	Arts. 13, 14 y 20 de la Ley 1755/15; artículo 18, numeral 5, de la Ley 1979 de 2019; y normas especiales de protección aplicables
Peticiones y requerimientos de autoridades administrativas, fiscales, disciplinarias y judiciales	El término establecido en la norma aplicable o el señalado por la autoridad competente en el respectivo requerimiento En ausencia de término especial, se aplica Ley 1755/15	C. P. Arts. 14 y 30 Ley 1755/15 y demás normas especiales aplicables
Peticiones presentadas por periodistas en ejercicio de su actividad	Trámite preferencial. Máximo 10 días hábiles	Arts. 14 y 20 Ley 1755/15
Peticiones incompletas	Requerir al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación, para que complete la petición en un plazo máximo de 1 mes.	Art. 17 Ley 1755/15
Desistimiento tácito	Vencido el plazo de un (1) mes, contado a partir del día siguiente a la notificación del requerimiento, sin que el peticionario complete la solicitud ni solicite prórroga, se entenderá que ha desistido de su petición. La entidad decretará el desistimiento mediante acto administrativo motivado.	Art. 17 Ley 1755/15

Vigilado SuperTransporte
icontec ISO 9001 SC-3419-1
icontec ISO 14001 SA-CER440081
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICADO EMPRESA PÚBLICO SOLIDARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com
Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia

MODALIDAD	TERMINO	NORMA
Peticiones irrespetuosas	Podrán rechazarse cuando sean irrespetuosas.	Art. 19 Ley 1755/15
Peticiones oscuras: Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición	Se devolverán al peticionario para que clare o corrija dentro de los 10 días hábiles siguientes. Si no se aclaran o corrigen, se archiva. Si las aclara, se contesta en términos legales.	Art. 19 Ley 1755/15
Peticiones reiterativas	Se podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo cuando se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones anteriormente negadas por incumplimiento de requisitos, siempre que estos se subsanen en la nueva solicitud. Cuando se presenten estas salvedades, se contesta en los términos legales.	Art. 19 Ley 1755/15

6. Cumplimiento de los términos legales

Se solicita a todo el personal dar estricto cumplimiento a los términos legales establecidos para la atención y respuesta de las PQRSD, garantizando que estas sean tramitadas de manera oportuna, clara, completa y de fondo, de acuerdo con las competencias y responsabilidades asignadas.
Se recuerda que el incumplimiento injustificado de los términos legales, la falta de atención de las peticiones o la omisión de respuesta podrán dar lugar a las responsabilidades disciplinarias a que haya lugar, de conformidad con la normativa vigente.

Vigilado SuperTransporte
icontec ISO 9001 SC-3419-1
icontec ISO 14001 SA-CER440081
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFICADO EFR COMPROMISO EMPRESA SOLIDARIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com
Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia

Asimismo, la vulneración del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, podrá dar lugar a la interposición de acciones de tutela para garantizar su protección.

En consecuencia, se reitera la importancia de realizar el seguimiento permanente a las PQRSD asignadas y adoptar las medidas necesarias para garantizar su respuesta dentro de los términos legales.

Agradecemos su compromiso y colaboración en el cumplimiento de estas disposiciones.

Atentamente,

MARIA TERESA BERRIO PALACIO
Secretaria General

Vigilado SuperTransporte
ISO 9001 SC-3415-1 ISO 14001 SA-CER440081

www.terminalesmedellin.com
Terminal del Norte
Carrera 64C N° 78 - 580 Local 265N
PBX: 604 444 80 20
informacion@terminalesmedellin.com
Código postal 050034
Nit. 890.919.291.1
Medellín - Colombia