



Palmira, 30 de mayo de 2023

TRD-2023-121.5.475

Señor(a)
ANÓNIMO



ASUNTO: Respuesta a petición

Cordial Saludo.

Respetuosamente nos permitimos dar respuesta a su petición con Radicado PQR20230017125, en los siguientes términos.

Atendiendo el deber de consecuencia en las respuestas a las peticiones que se formulen ante la Administración, conforme a lo señalado en la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional, entendemos que su petición guarda relación con las anteriores presentadas mediante radicados PQR20230007658, PQR20230010455, PQR20230010919 y PQR20230011844, las cuales ya han sido objeto de respuesta tal como se acredita con los documentos adjuntos al presente oficio, entre otros los Oficios TRD-2023-121.5.265 de 21 de marzo de 2023, TRD-2023-121.5.264 de 21 de marzo de 2023, TRD-2023-121.5.342 de 17 de abril de 2023, los correspondientes mensajes de datos de envío de los mismos, incluyendo los mensajes de datos de 20 de abril de 2023 y 19 de mayo de 2023, en relación con los radicados PQR20230010919 y PQR20230011844.

En relación con sus manifestaciones acerca de aparentes incumplimientos normativos y especialmente en relación a los términos de ley para gestionar las peticiones, es preciso señalar que la única dependencia competente para pronunciarse sobre este particular es la Dirección de Control Interno Disciplinario, en tanto que por el contenido de su petición la misma comporta una queja disciplinaria que no puede ser resuelta por esta dependencia, por lo cual en el presente oficio sólo se hace referencia a las respuestas que previamente le han sido dadas en tanto que ha afirmado que no ha recibido respuesta alguna y se surtirá internamente el traslado de su petición a la Dirección de Control Interno Disciplinario acompañando los antecedentes del presente asunto, para aquello de su competencia. Así las cosas, en vista de que el único medio informado por usted para comunicar la respuesta es el correo electrónico consignado en el encabezado de este oficio, nos permitiremos publicar una versión censurada de las respuestas en la página web de la Alcaldía de Palmira la cual permanecerá disponible por un tiempo mínimo de cinco (5) días hábiles, en aplicación analógica del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, en tanto que el canal por usted informado aparentemente no ha sido eficaz para hacerle llegar las respuestas.

Por otro lado, a través de Oficio TRD-2023-121.5.462 de 23 de mayo de 2023 (Ofici20230002316) se dio una respuesta definitiva con ocasión de su petición PQR2023001184 y garantizando la consecuencia del derecho de petición, la misma se hizo extensiva para complementar las respuestas dadas a sus peticiones previas. Por lo anterior, se remite nuevamente el Oficio TRD-2023-121.5.462 de 23 de mayo de 2023 (Ofici20230002316), el cual hace parte integrante de la presente respuesta, ratificando la posición de la Subsecretaría en los términos señalados en este oficio, esto es, que las denuncias anónimas presentadas por su parte no cumplen con el requisito de aportar elemento probatorio mínimo ni proporcionar información concreta conducente, además de que no se advierte justificación seria y creíble para la reserva de su identidad, por lo cual se recuerda que frente a sus futuras peticiones que sean reiterativas y que además no se ajusten a los requisitos de una denuncia anónima se procederá a remitir copia del referido oficio sin ninguna consideración o estudio adicional de sus solicitudes.



PALMIRA
pa' lante



Alcaldía de Palmira
Nº.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

La Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales en Concepto No. 021 de 22 de enero de 2002, suscrito por la procuradora Sonia Patricia Téllez Beltrán, señala:

«(...) se sugiere que si la petición versa sobre lo mismo ya resuelto, debe emitirse una respuesta de plano en la que se indique al peticionario que como su petición ya ha sido atendida, cualquier solicitud que se eleve sobre los mismos aspectos, ha de entenderse contestada con la respuesta inicial. No obstante, la entidad debe tener buen cuidado de no ir a contestar de plano peticiones nuevas que puede elevar el solicitante, porque ello implicaría la vulneración del derecho fundamental de petición».

En el mismo sentido, la Corte Constitucional en Sentencia T-121 de 1995, sobre las peticiones reiterativas y las solicitudes improcedentes, señaló:

«(...) Contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad».

En consecuencia, en caso de considerar que por parte de la Subsecretaría ha existido vulneración de su derecho fundamental de petición se le invita a interponer la correspondiente acción de tutela, en tanto que la dependencia considera que cuenta con los elementos suficientes para demostrar que aparentemente ha existido un abuso del derecho de petición por su parte y, por el contrario, más allá de las consideraciones que son competencia de la Dirección de Control Interno Disciplinario, por parte de esta dependencia se le ha dado respuesta de fondo a sus solicitudes circunstancia que no se ve afectada por el hecho de que eventualmente hayan existido faltas al debido cumplimiento de los términos.

La Corte Constitucional en Sentencia T-230 de 2020 sobre los elementos de la respuesta de fondo, indicó:

«Respuesta de fondo. Otro componente del núcleo esencial supone que la contestación a los derechos de petición debe observar ciertas condiciones para que sea constitucionalmente válida. Al respecto, esta Corporación ha señalado que la respuesta de la autoridad debe ser: "(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión; (ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas; (iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado; y además (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente"[55]».

El Artículo 6 Numeral 3 de la Ley 1437 de 2011, sobre los deberes de las personas, señala:

«Deberes de las personas. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes: (...)

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes. (...)

En Sentencia T-1075 de 2003, la Corte Constitucional precisó las cargas que comporta el ejercicio del derecho de petición, la cual en lo pertinente expresa:

«En virtud de que el ejercicio de un derecho puede implicar cargas, la Sala considera oportuno indicar cuáles son las obligaciones que conlleva el ejercicio del derecho de petición:

Edificio Bancolombia
Calle 30 No. 28-73 4to Piso
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



dm

♥ PALMIRA
pa' lante



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

a. El artículo 23 constitucional indica que la petición debe presentarse en términos respetuosos. Este presupuesto se ve reforzado con el contenido del artículo 4 de la Carta Política según el cual "es un deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades."

b. El presentar peticiones de copias de documentos implica, en caso de que sea un alto número, asumir el costo de éstas. (...)

En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar lo derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)."[10]

d. Además, se deben respetar los requisitos establecidos en [el] Código Contencioso Administrativo (...).


e. Como ningún derecho es absoluto[11], se requiere que no esté demostrado que se presenta un abuso del derecho de petición.

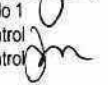
Estas obligaciones deben ser asumidas cabalmente por toda persona que haga uso de su derecho y el hecho de incumplirlas legitimará la ausencia de respuesta de la administración.

Por lo anterior, nos ratificamos en la respuesta dada mediante Oficio TRD-2023-121.5.462 de 23 de mayo de 2023 (Ofici20230002316).

Se remite copia del presente oficio al Director Operativo Control Administrativo y Vigilancia de la Conducta Oficial de la Personería Municipal de Palmira, para su conocimiento.

Atentamente,


JORGE MANUEL QUIÑONEZ MUÑOZ
Subsecretario de Inspección y Control

Proyecto: Jamie McGregor Arango Castañeda – Profesional Universitario Grado 1
Revisó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control
Aprobó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control 



PALMIRA
pa' lante



Alcaldía de Palmira
Nº: 691.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

Palmira, 23 de mayo de 2023

TRD-2023-121.5.462

Señor(a)
ANÓNIMO

ASUNTO: Respuesta definitiva a petición

Municipio de Palmira Área de Correspondencia y Archivo Ofici20230002316	
	23 Mayo 2023 04:32 PM Correspondencia Saliente Remitente: CC 1107043290 JORGE MANUEL QUIÑONEZ MUÑOZ [SUBSECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL] Usuario: JMARANGOC Folios:

Cordial Saludo.

Respetuosamente nos permitimos dar respuesta de fondo a su petición con Radicado PQR20230011844, remitida por competencia por parte de la SIC a través de Oficio 23-83919-2 de 3 de abril de 2023 (se adjunta), al estimar que el asunto no correspondía a ninguno de aquellos frente a los cuales la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia.

Si bien se aprecia que su petición es reiterativa en comparación con las peticiones PQR20230007658, PQR20230010455, PQR20230010919 y PQR20230011844, se evidencia que en esta usted hace explícitas las razones por las cuales estima necesario acudir a la reserva de su identidad, sin embargo, debemos comunicarle que los motivos expuestos por usted no cumplen los parámetros dados por la jurisprudencia constitucional para que su denuncia anónima pueda ser atendida.

En efecto, en Sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional, sobre la procedencia de las peticiones anónimas, señaló:

«Para la Corte, la exigencia de identificación del peticionario se justifica desde el punto de vista de efectividad del derecho, especialmente, cuando se trata de peticiones de interés particular. A su juicio, la obligación de indicar en la petición la identidad de quien la realiza no restringe el ejercicio del derecho de petición y, por el contrario, favorece la eficacia y eficiencia de la administración.»

De otro lado, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución, parte del núcleo esencial del derecho de petición es el de obtener pronta respuesta, por lo que habilitar de manera general la presentación de peticiones en forma anónima, impediría que se cumpla con la finalidad del precepto constitucional resolviendo de manera pronta y efectiva la solicitud elevada, dado que la ausencia de información del peticionario dificulta la concreción de la respuesta. Adicionalmente, considera la Sala, que en principio, la identificación plena del peticionario reviste de seriedad el ejercicio del derecho, pues obliga a que quien lo suscribe se haga responsable de las afirmaciones que realice en sustento del mismo e impide que se utilice para afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra[208].

No obstante, como lo advierte la Defensoría del Pueblo, bien cabe la posibilidad de que existan circunstancias serias y creíbles que justifiquen el anonimato del peticionario y ameriten la intervención de la autoridad competente, sin que se requiera la identificación de quien formula la petición. Por ello, la Corte considera que aunque la exigencia prevista en el numeral 2 del artículo 16 resulta compatible con la Constitución, en esas circunstancias especiales este requisito constituiría un obstáculo para el ejercicio efectivo del derecho de petición, razón por la cual, a través de un condicionamiento de la exequibilidad, deben excluirse de la exigencia de identificación del peticionario, de manera que las peticiones de carácter anónimo tengan que ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad».

Adviértase que en las solicitudes presentadas por usted no manifestó ninguna razón jurídicamente atendible por la cual resulte justificable acudir al anonimato, así como tampoco de los hechos narrados

Edificio Bancolombia
Calle 30 No. 28-73 4to Piso
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



2



Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380.007.3

OFICIO

surge en forma implícita y razonable motivo alguno que justifique tal reserva de su identidad. En relación con la PQR20230011844 se aducen como razones para acudir al anonimato, la siguiente: *«por respeto a las implicaciones religiosas, morales y emocionales que tiene un tema tan sensible para las familias de los difuntos, solicito que la presente petición sea tramitada en modalidad ANONIMA»*. Surge entonces evidente que no existe una justificación explícita o implícita seria, creíble y razonable que permita concluir que es legítima la reserva de la identidad del peticionario, especialmente teniendo en cuenta el carácter excepcional de la reserva de la identidad y máxime cuando el derecho de petición exige por regla general la identificación, en palabras de la Corte, en tanto que *«reviste de seriedad el ejercicio del derecho, pues obliga a que quien lo suscribe se haga responsable de las afirmaciones que realice en sustento del mismo e impide que se utilice para afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra»*. Así las cosas, una justificación seria y creíble que permite acudir a la reserva de la identidad es la exposición clara y concreta de riesgos a la integridad personal o la vida del solicitante o su familia, pero no se puede soportar en simples temores indeterminados, conjeturas o sospechas, puesto que por simple regla de la experiencia es dable suponer que ejercicio de las denuncias o quejas podría suponer para la persona cuestionada un disgusto o desagrado, pero este hecho no implica *per se* que la normatividad vigente brinde procedibilidad general y no restrictiva a las peticiones anónimas.

En el mismo sentido, la Corte Constitucional en Sentencia C-832 de 2006, acerca de los requisitos de las denuncias anónimas en general señaló:

«La disposición demandada reproduce en un texto único una regla que ya existe en los distintos regímenes de procedimiento penal, disciplinario y fiscal. Se trata de impedir que cualquier queja o denuncia anónima obligue a las autoridades respectivas a iniciar un trámite que puede resultar completamente innecesario, inútil y engorroso. Como entra a estudiarse, todas estas previsiones persiguen que la administración no se vea obligada a iniciar trámites engorrosos que puedan terminar por congestionarla y afectar los principios constitucionales de eficacia y eficiencia administrativa. La norma contenida en el artículo 81 demandado recoge en una única disposición los requisitos universales que debe contener una denuncia o queja para ser admitida por la autoridad correspondiente. Esta norma autoriza a la administración a racionalizar su actuación y a desestimar las denuncias o quejas anónimas que no ofrezcan razones de credibilidad. En otras palabras, evita que denuncias anónimas que en principio no ofrecen credibilidad, den lugar a actuaciones administrativas que suponen un desgaste de tiempo y recursos y que terminan por congestionar a las autoridades públicas y por comprometer los principios de eficiencia y eficacia de la función pública. En este sentido es razonable que, con miras a satisfacer los principios constitucionales mencionados, el ordenamiento jurídico impida que cualquier queja anónima constituya un mecanismo idóneo para promover una actuación, salvo que reúna ciertas características como las que establece la norma acusada. Solo cuando el anónimo va acompañado de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad administrativa y que permitan inferir seriedad del documento, se le debe dar credibilidad y por ende activar la función estatal de control».

En este sentido, la segunda deficiencia de las denuncias por usted presentadas ha sido la falta de una prueba siquiera sumaria, en tanto que se pretende que la Administración Municipal inicie una actuación administrativa por aparentes incumplimientos normativos en materia de protección al consumidor a partir de una denuncia anónima soportada únicamente en simples aseveraciones o conjeturas sin sustento probatorio y sin el aporte de información conducente concreta, siendo esto razón más que suficiente para limitar la actuación de la Administración Pública, la cual no se encuentra obligada a iniciar actuaciones administrativas ante cualquier afirmación o aseveración carente de un soporte probatorio mínimo, o por lo menos provista de información conducente, como por ejemplo la identificación concreta y particular de los testigos o personas que pueden dar cuenta de los hechos narrados, a falta de documentación que se pueda arimar a la entidad para brindar el mérito mínimo al menos en el grado de sospecha. Sólo de esta forma la Administración contaría con elementos para ejercitar las facultades de vigilancia y control en el marco de las averiguaciones preliminares, las





Alcaldía de Palmira
N.º. 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

cuales valga señalar son las mismas de las cuales se encuentra provista la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme al Artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.

Por lo anterior, la entidad ha actuado en forma prudente en aras de salvaguardar el derecho de petición, puesto que conforme al Artículo 10 Parágrafo 1 del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, la realidad es que esta podría incluso estar autorizada para no realiza siquiera la radicación de aquellas peticiones anónimas que no cumplen los mínimos señalados en la jurisprudencia constitucional aplicable.

En efecto, el último referido artículo, dispone:

«Comunicaciones oficiales recibidas: Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.

PARÁGRAFO: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir».

Por lo demás, es preciso informarle que las solicitudes de información o de documentos planteadas no son competencia de la entidad, sino que corresponden a informaciones o documentos del resort de Jardines del Palmar, siendo competente el administrador o propietario del cementerio para responder tales solicitudes, tal como previamente se le ha dado traslado por parte de la dependencia.

Seguidamente, en aras de orientarle acerca de la posibilidad de solicitar informaciones o documentos públicos en forma anónima, la normatividad vigente tiene establecido que estas solicitudes sólo pueden ser planteadas a través de la Procuraduría General de la Nación (Artículo 4 Parágrafo de la Ley 1712 de 2014), siempre que se dirija ante un sujeto obligado en los términos del Artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, siendo esta la competente para recibir las y darles el trámite correspondiente, fungiendo como puente de comunicación entre el peticionario y el destinatario de la solicitud, ante la cual se deberán exponer los motivos o justificaciones para la reserva de la identidad.

Al efecto, la Procuraduría General de la Nación ha dispuesto el siguiente enlace:
<https://www.procuraduria.gov.co/SedeElectronica/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=50012&s=0#no-back-button>

Es preciso señalar que los cementerios privados prestan un servicio público (criterio compartido por la Corte Constitucional en Sentencias T-162 de 1994, T-517 de 1995, T-609 de 1995 y T-602 de 1996), en tanto que para su operación están sujetos al otorgamiento de una autorización por parte del Estado a cuyo cargo se encuentra directamente la prestación del servicio, conforme se establece en el Artículo 85 de la Decreto Ley 1260 de 1970 y la Resolución 5194 de 10 de diciembre de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social, circunstancia que no es óbice de que su actividad se regule por negocios jurídicos en el marco del derecho privado. En consecuencia, es dable concluir que los cementerios privados son sujetos obligados en los términos del Artículo 5 Literal C) de la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, es preciso informarle que la inspección y vigilancia de los cementerios en relación con los aspectos higiénicos o sanitarios corresponde a la Secretaría de Salud, así como actualmente no existe un régimen de control de precios en relación con los servicios prestados por los cementerios privados en tanto que el Congreso se encuentra en mora de expedir la correspondiente regulación en los demás aspectos diferentes a lo higiénico o sanitario, por lo cual el hecho de que en la Resolución 5194 de 2010 MPS no se indiquen valores, precios o la previsión de que los servicios pueden ser cobrados, no implica que no se pueda determinar un costo o tarifa, en tanto que como se ha dicho anteriormente se

Edificio Bancolombia
Calle 30 No. 28-73 4to Piso
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2856121



PALMIRA
pa' lante



Alcaldía de Palmira
Nº: 891.380.007.3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL


OFICIO

tratan de servicios regulados en el marco de las estipulaciones contractuales de derecho privado que las partes en el negocio jurídico libre y voluntariamente han decidido acordar, sin perjuicio de los aspectos regulados por la normatividad vigente.

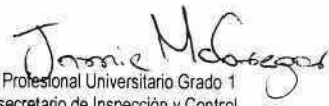
Por lo anterior, las solicitudes que en lo sucesivo se presenten por su parte en relación con el mismo asunto y que en términos estrictos reiteren las anteriores sin subsanar los aspectos señalados, serán respondidas mediante envío de la presente respuesta, atendiendo los principios de celeridad, economía y eficiencia, por cuanto ante las denuncias anónimas carentes de soporte probatorio sólo resulta procedente la abstención o inhibición de la autoridad.

Las orientaciones dadas en el presente oficio tienen el alcance de conceptos, en los términos del Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, tal como fuere modificado por la Ley 1755 de 2015 y la Sentencia C-542 de 2005 de la Corte Constitucional.

Atentamente,


JORGE MANUEL QUIÑONES MUÑOZ
Subsecretario de Inspección y Control

Proyectó:
Revisó:
Aprobó:


Jamie McGregor Arango Castañeda – Profesional Universitario Grado 1
Jorge Manuel Quiñones Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control
Jorge Manuel Quiñones Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control



Jh

PALMIRA
pa' lante



Alcaldía de Palmira
N.º: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

TRD - 2023-121.5.265

Palmira, 21 de marzo de 2023.

Señor (a):

ASUNTO: Respuesta a PQR20230006405.

Cordial Saludo.

Luego de revisar su petición, amablemente, le informamos que la Alcaldía de Palmira no tiene competencia para dar respuesta de fondo, por el contrario, la petición y los interrogantes planteados en ella deben ser resueltos por el Parque Cementerio Jardines del Palmar.

Por lo anterior, y en virtud de lo establecido en el art. 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante oficio con radicado TRD- 2023-121.5.264 de fecha 21 de marzo de 2023, esta dependencia procedió a dar traslado de su solicitud al establecimiento en mención con el fin de que se dé respuesta de fondo a su solicitud.

Nos permitimos informarle que de considerar necesario ampliar la información aquí relacionada, o tener alguna duda frente al presente oficio, podrá acercarse a nuestra oficina ubicada en la calle 30 No. 28-63 edificio Bancolombia cuarto piso, en donde será atendido por la funcionaria Juliana Urzola

Adjunto a la presente, me permito remitir copia del oficio de traslado con el respectivo anexo de evidencia realizado a través de email.

Atentamente,

JORGE MANUEL QUIÑONEZ MUÑOZ..
Subsecretario de Inspección y Control.

Proyectó: Juliana Urzola González – Líder de Programa Grado 4.
Revisó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.
Aprobó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.

Página 1 de 1

Calle 30 No. 28 - 73
Edificio Bancolombia Piso 4
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2859737



SC-CER415753

Handwritten mark or signature.

Resposta a PQR2023007668 - x | WhatsApp - x | Ley 1430 DE 2011 - x | Ley 1497 de 2011 - Gaceta Normativa - x | +

mail.google.com/mail/u/0/#sent/K3bxLthfKqRzvezQMnCoBtpL5G0K01pKCB

Gmail

Inicio

Resposta a PQR2023007668

2023/04/17

Juliana Urzola Gonzalez

Condi... (el texto es ilegible)

Adjunto el presente como nos permitimos enviar respuesta a PQR mencionada en el asunto junto con su respectivo referenciamiento al aplicativo con el cual se generó el trámite.

Condi...

Juliana Urzola Gonzalez
Zona - Secretaría de Justicia y Contratación
Secretaría de Justicia
Barreras 1802 - 1099132 - Calle 211 No. 26-47 / Ciudad de Panamá 9090
jgurzola@justicia.gob.pa

Libro de Atención al Ciudadano

2 archivos adjuntos - Análisis por Gmail

ACUERDO CSE DE...pdf

4:48 p. m. 17/04/2023

PALMIRA
pa' lante



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SUBSECRETARÍA DE INSPECCIÓN Y CONTROL

OFICIO

TRD- 2023-121.5.264

Palmira, 21 de marzo de 2023.

Señores:
PARQUE CEMENTERIO JARDINES DEL PALMAR

ASUNTO: Traslado por competencia comunicación electrónica con radicado PQR20230007658.

Cordial Saludo

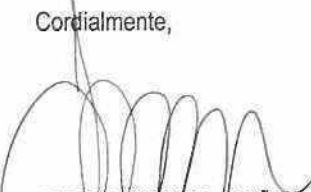
Se recibió, en la ventanilla única de la Alcaldía del Municipio de Palmira, comunicación anónima con radicado PQR20230007658, con asunto: INSPECCION Y CONTROL: Tarifas Servicios Funerarios.

Al respecto, y una vez analizada la solicitud interpuesta, esta dependencia encuentra que la misma no es de su competencia, en razón a lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, se procede a dar traslado completo de dicha solicitud, con el fin de que se brinde respuesta oportuna y de fondo a la petición mencionada, enviando copia de la respuesta al correo

Nos permitimos informarle que de considerar necesario ampliar la información aquí relacionada, o tener alguna duda frente al presente oficio, podrá acercarse a nuestra oficina ubicada en la calle 30 No. 28-63 edificio Bancolombia cuarto piso, en donde será atendido por la funcionaria Juliana Urzola

Así las cosas, se adjunta al presente oficio PQR radicada.

Cordialmente,


JORGE MANUEL QUIÑONEZ MUÑOZ.
Subsecretario de Inspección y Control.

Proyectó: Juliana Urzola González – Líder de Programa Grado 4.
Revisó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.
Aprobó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.

1*Artículo 21. 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 remitido 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."

Página 1 de 1

Calle 30 No. 28 - 73
Edificio Bancolombia Piso 4
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2859737



SC-CER415753



TRD - 2023-121.5.342

Palmira, 17 de abril de 2023.

Señor (a):

ASUNTO: Respuesta a PQR202300010455.

Cordial Saludo.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política, el art 14 y siguientes de la ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, dentro de las cuales se encuentra regulado lo correspondiente al derecho de petición, me permito darle respuesta de la siguiente manera:

Respuesta a petición numero 1:

Al derecho de petición con numero de radicado PQR20230007658 se le dio respuesta mediante oficio TRD - 2023-121.5.265 , en la cual se manifestó que : “ luego de revisar su petición, amablemente, le informamos que la Alcaldía de Palmira no tiene competencia para dar respuesta de fondo, por el contrario, la petición y los interrogantes planteados en ella deben ser resueltos por el Parque Cementerio Jardines del Palmar Por lo anterior, y en virtud de lo establecido en el art. 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el art. 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante oficio con radicado TRD- 2023-121.5.264 de fecha 21 de marzo de 2023, esta dependencia procedió a dar traslado de su solicitud al establecimiento en mención con el fin de que se dé respuesta de fondo a su solicitud.

Nos permitimos informarle que de considerar necesario ampliar la información aquí relacionada, o tener alguna duda frente al presente oficio, podrá acercarse a nuestra oficina ubicada en la calle 30 No. 28-63 edificio Bancolombia cuarto piso, en donde será atendido por la funcionaria Juliana Urzola.”

La anterior respuesta se fundamenta en que las once solicitudes realizadas en la PQR20230007658 están fuera de la competencia de la subsecretaria de inspección y control, toda vez que están por fuera de las funciones establecidas para esta subsecretaria en el artículo sexto del decreto 213 de 2016 emitido Por la Alcaldía de Palmira y por fuera de lo establecido en la ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor, toda vez que las once solicitudes corresponden a un requerimiento de información o copia de documentos que no reposan en la dependencia, razón por la cual se corrió traslado del asunto al establecimiento Parque Cementerio Jardines del Palmar solicitando que resolviera de fondo las solicitudes realizadas y que la respuesta fuera enviada con copia a nuestra subsecretaria, y así, al revisar la respuesta poder determinar si hay o no lugar a una actuación posterior.

Respuesta a petición numero 2:

En ese orden de ideas y de acuerdo a las competencias y atribuciones de la subsecretaria de inspección y control procedió Junto con el oficio en mención enviar oficio con TRD- 2023-121.5.264 de Asunto: Traslado por competencia comunicación electrónica con radicado PQR20230007658, en el cual se manifestaba: “Se recibió, en la ventanilla única de la Alcaldía del Municipio de Palmira, comunicación anónima con radicado PQR20230007658, con asunto: INSPECCION Y CONTROL: Tarifas Servicios Funerarios.

Al respecto, y una vez analizada la solicitud interpuesta, esta dependencia encuentra que la misma no es de su competencia, en razón a lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, se procede a dar traslado como

Calle 30 No. 28 - 73

Edificio Bancolombia Piso 4

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2859737



SC-CER415753



solitud, con el fin de que se brinde respuesta oportuna y de fondo a la petición mencionada, enviando copia de la respuesta al correo

Nos permitimos informarle que de considerar necesario ampliar la información aquí relacionada, o tener alguna duda frente al presente oficio, podrá acercarse a nuestra oficina ubicada en la calle 30 No. 28-63 edificio Bancolombia cuarto piso, en donde será atendido por la funcionaria Juliana Urzola”

Respuesta a petición numero 3:

Ambos oficios mencionados anteriormente fueron enviados en respuesta a la PQR20230007658 y remitidos el día 24 de marzo de 2023 vía correo electrónico. Adjunto impresión digital del mensaje de datos.

Por otra parte en respuesta a correo enviado por su persona y dirigido al Secretario de Gobierno en el cual manifiesta:

“Dr. MANUEL MADRIÑAN

SECRETARIO DE GOBIERNO

Alcaldía Municipal de Palmira

Atento saludo.

Recibo con sorpresa el día de hoy 24/03/2023, la respuesta tardía 2023-121.5.265 a la PQR20230007658 del 01/03/2023 (aunque en el asunto refiere erróneamente la PQR20230006405) suscrita por la Subsecretaria de Inspección y Control adscrita a su despacho. Con el máximo respeto le confieso que grima ver como de manera olímpica, omiten/evaden cualquiera de las acciones de control y vigilancia para las cuales han sido designados en tan importantes cargos públicos. Hecha la anterior catarsis, le pregunto respetuosamente señor Secretario de Gobierno:

- Como Secretario de Gobierno, que acciones, programas, medidas, preventivas y correctivas corresponden con la función a su cargo sobre: “Proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos para la protección del consumidor, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos”.
- Como superior inmediato del Subsecretario de Inspección y Control, que acciones, programas, medidas, preventivas y correctivas corresponden con la función a cargo de esa dependencia sobre: “Vigilar el cumplimiento de la normativa en materia de protección al consumidor, en aras de garantizar el libre ejercicio de sus derechos e intereses económicos”.
- ¿Cuáles son los indicadores con los que se mide la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la gestión del proceso de Protección al Consumidor liderado por la Secretaria de Gobierno y la Subsecretaria de Inspección y Control?
- Viendo que respecto a la PQR20230007658 la Subsecretaria de Inspección y Control se autodeclara sin competencia en todos y cada uno de los 11 aspectos que contiene la petición, por favor ilústreme de acuerdo al Artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, sobre cuales considera usted son las facultades de control y vigilancia que tiene la Alcaldía Municipal por intermedio de la Secretaria de Gobierno y/o la Subsecretaria de Inspección y Control en materia de protección al consumidor?
- ¿Cuál es el plan de acción 2023, donde se reúne, con que frecuencia y quienes integran?



Municipal de Protección al Consumidor del que habla el Parágrafo del Artículo 66 de la Ley 1480 de 2011 y en especial el Decreto 3168 de 1983, 1009 de 1988 y la Directiva Presidencial 04 de 2006?

· No le parece que la PQR20230007658 ameritaba al menos una citación/audiencia en la Oficina de Atención al Consumidor o en su defecto una visita técnica al Parque Cementerio Jardines del Palmar para verificar/validar la información solicitada en los ítems No. 1, No. 2 y No. 3 ?

· Si es la administración municipal la que expide los permisos urbanísticos, sanitarios, avala los precios y tarifas y el funcionamiento, liquida, cobra y administra los impuestos de los establecimientos que comercializan bienes y servicios en el municipio, no debieron ustedes remitir a las Secretaria de Salud, Planeación y demás dependencias para que en aras del principio de colaboración institucional facilitaran/apoyaran la respuesta de fondo a los ítems No. 6, No. 7 y No. 8 de la PQR20230007658 ?

· Tratándose como se ha manifestado desde un principio de un tema extremadamente sensible por lo cual el peticionario ha solicitado ejercer su derecho al anonimato, no le parece Señor Secretario de Gobierno que bien se pudo solicitar a la empresa cuestionada que remitiera la documentación referida en los ítems No. 4, 5, 9, 10 y 11 a su despacho para una posterior entrega al interesado, por los medios autorizados por el mismo peticionario? O acaso esta usted de acuerdo con que a pesar de solicitar el trámite de la petición en modalidad anónima, se expongan los datos de contacto ante la empresa cuestionada? cuales son las garantías para el usuario? No le parece que lo mismo que ha hecho su Oficina de Protección al Consumidor lo habría podido hacer el mismo peticionario de manera directa si no se hubiera sentido en desventaja o vulnerable frente a la empresa cuestionada?

· ¿Ya que la PQR20230007658 se refiere en concreto a hechos (presuntos cobros indebidos) y a personas claramente identificables (Parque Cementerio Jardines del Palmar) como lo exige el Artículo 81 de la Ley 962 de 2005, no le parece que ameritaba alguna actuación administrativa adicional a la de deshacerse del caso dejándolo a voluntad de la empresa cuestionada y desprotegiendo totalmente al consumidor que acudió a solicitar su acompañamiento?

· Ya que realmente no existe un funcionario ni en el Despacho de la Secretaria de Gobierno ni en el Despacho de la Subsecretaria de Inspección y Control encargado de atender los casos de los consumidores de manera presencial en los horarios estipulados por ustedes mismos, como es posible que inviten al peticionario anónimo a que se acerque a la entidad si acaso no se siente satisfecho con la "respuesta"?

De nuevo, respuesta a la presente así como a las PQR 20230010455 y 20230007658, solicito y autorizo se remitan por este mismo medio."

me permito darle respuesta de la siguiente manera:

la Subsecretaria de Inspección y control no omite/ evade las acciones de control y vigilancia, las cuales en el trámite de la PQR20230007658 por un lado la misma no apporto ninguna prueba en sustento de lo manifestado (contrato celebrado entre las partes, reclamación directa realizada ante el establecimiento de comercio, etc), y por otro todas las solicitudes realizadas se encontraban fuera del alcance y competencia de la Subsecretaria de Inspección y Control razón por la cual se corrió traslado del asunto al establecimiento Parque Cementerio Jardines del Palmar solicitando que resolviera de fondo las solicitudes realizadas y que la respuesta fuera enviada con copia a nuestra subsecretaria, y así, al revisar la respuesta poder determinar i) si hay o no vulneración frente a lo establecido en el estatuto de protección al consumidor y ii) si procede apertura de proceso sancionatorio administrativo ante el establecimiento de comercio.

Respuesta al punto 1, 2 y 4: El artículo 62 de la ley 1480 de 2011 establece las facultades de los alcaldes quienes ejercerán en sus respectivas jurisdicciones las mismas facultades administrativas de control y vigilancia que la Superintendencia de Industria y Comercio, establecidas en los numerales

artículo 59 de la misma ley, siendo los siguientes:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.
3. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas en el Código de Procedimiento Civil, a cualquier persona cuyo testimonio se requiera para el esclarecimiento de los hechos relacionados con
4. <Aparte subrayado **CONDICIONALMENTE** exequible> Practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones a las que se refiere la presente ley;
10. Difundir el conocimiento de las normas sobre protección al consumidor y publicar periódicamente la información relativa a las personas que han sido sancionadas por violación a dichas disposiciones y las causas de la sanción. La publicación mediante la cual se cumpla lo anterior, se hará por el medio que determine la Superintendencia de Industria y Comercio, la Superintendencia Financiera y será de acceso público.

Respuesta al punto 3 y 5: En el marco del sistema integrado de gestión en el componente de Calidad, se tiene un indicador de seguimiento al procedimiento de protección al consumidor en lo referente al servicio Estaciones de Servicio controladas en metrología legal.

El indicador se denomina VERIFICACIÓN A ESTACIONES DE SERVICIO; este indicador de eficacia se monitorea trimestralmente, este busca medir la continuidad y oportunidad del servicio respecto a lo programado en el Periodo.

La Subsecretaría en su planeación, tiene un Plan de Acción 2023 en el cual se monitorean las diferentes actividades de su misionalidad, entre ellas la de protección al consumidor. En este monitoreo se cuenta con tres indicadores de eficacia los cuales son:

1. Personas Capacitadas en Protección al Consumidor
2. PQRSDF gestionadas en los términos de Ley
3. Mediaciones realizadas entre consumidores y proveedores.

En términos de los dos tipos de indicadores adicionales (eficiencia y efectividad), dadas las características del procedimiento este no es objeto de medición por este tipo de indicadores, porque recordemos que por ejemplo la eficiencia se mide el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, y este procedimiento no involucra recursos financieros.

A través del Acuerdo Municipal No. 056 del 1 de febrero de 2010 del Concejo Municipal de Palmira, "por el cual se crea el consejo de protección al consumidor de la ciudad de Palmira", en el cual se establece la conformación del mismo. (se adjunta documento).

Adicionalmente se debe aclarar que las funciones del consejo municipal de protección al consumidor a partir de la expedición de la ley 1480 de 2011 se circunscribe a lo establecido en el artículo 75 inciso 3.

En lo que se refiere a un plan de acción del consejo, actualmente no se cuenta con el mismo, pero en vista de que sus funciones ya no tienen el mismo alcance en las próximas sesiones se definirá por parte del mismo la forma de superación. No se cuenta con información acerca de la frecuencia de sesiones.

Respuesta al punto 6 y 9: En el trámite de la PQR20230007658 por un lado la misma no aportó ninguna prueba en sustento de lo manifestado (contrato celebrado entre las partes, reclamación directa realizada ante el establecimiento de comercio, etc), y por otro lado todas las solicitudes realizadas se encontraban fuera del alcance y competencia de la Subsecretaría de Inspección y Control, toda vez que la información



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

solicitados no reposan en la dependencia, razón por la cual se corrió traslado del asunto al establecimiento Parque Cementerio Jardines del Palmar solicitando que resolviera de fondo las solicitudes realizadas y que la respuesta fuera enviada con copia a nuestra subsecretaría, y así, al revisar la respuesta poder determinar si hay o no lugar a una actuación posterior.

Respuesta al punto 7 y 8:


A pesar de que la reclamación con radicado PQR20230007658 se realizó de forma anónima y no manifestó las razones por las cuales se entiende justificada la reserva de su identidad, tal como lo precisa la corte constitucional en sentencia c-951 de 2014 en la que señala que "las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad", a la misma se le dio el trámite respectivo, pero es dable aclarar que la indicación de remitir copia de la respuesta que le sea dada por parte del establecimiento Parque Cementerio Jardines del Palmar es precisamente para determinar, como se dijo anteriormente, la necesidad o no de una actuación posterior.

Respuesta al punto 10: respetuosamente nos permitimos informarle que si existe una funcionaria encargada de la atención del programa de protección al consumidor. Adicionalmente la invitación a concurrir a la dependencia no era otra que sugerirle uno de los canales existentes para el seguimiento a su petición, sin perjuicio de que usted pueda presentar las peticiones de forma anónima, siempre que se de cumplimiento a lo establecido en el artículo 16 numeral 2 de la ley 1437 de 2011, tal como fuere modificado por la ley 1755 de 2015 y bajo el entendido de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Finalmente se precisa que la presente respuesta en relación con las consultas elevadas se brinda en los términos del Artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, tal como fuere modificada por la Ley 1755 de 2015.

Atentamente,

JORGE MANUEL QUIÑONEZ MUÑOZ.
Subsecretario de Inspección y Control.

Proyectó: Juliana Urzola González – Líder de Programa Grado 4. 
Revisó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.
Aprobó: Jorge Manuel Quiñonez Muñoz – Subsecretario de Inspección y Control.

RESUESTA A PQR20230010919

CACHEMIRA

Juliana Urzola Gonzalez

20 de mayo de 2023, 20:28



Dado que luego de ser radicada la PQR20230010485 fue enviado correo electrónico al Secretario de Gobierno y con el fin de dar respuesta al requerimiento de información, se unificó la solicitud dando respuesta bajo el mismo radicado enviando la comunicación el día 17 de abril de 2023. Posterior a la radicación de la pqr20230010485 se radicó la pqr20230010919 con el mismo contenido del correo electrónico enviado al secretario de gobierno y del cual ya se había unificado respuesta en el trámite dado a la pqr20230010485. Con el fin de dar claridad, me permito adjuntar el oficio de respuesta nuevamente.

lo anterior de conformidad con el artículo 19 de la ley 1437 de 2011:

ARTÍCULO 19. 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 autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane."

Cordialmente,

  **Juliana Urzola Gonzalez**
Asesor - Subsecretaría de Inspección y Control
Secretaría de Gobierno
Teléfono (602) 2897077 - Calle 30 No. 28-63 / Cal. postal 703533
juliana.urzola@palmira.gov.co

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

RTA JARDINES DEL...pdf

Mostrar todo

11:53 a. m.
19/05/2023

RESUESTA A PQR20230011844 x (2) WhatsApp x TRD 330-22-261-SEGUMI x Celsia empresa de energia x Clientes x

mail.google.com/mail/u/0/#sent/Ktoxl.rNZjBRBpnGdXJVfmiqJrFFwxd3Wg

in:sem

Activo

1 de 1,190

RESPUESTA A PQR20230011844



Juliana Urzola Gonzalez para

Teniendo en cuenta PQR mencionada en el asunto, consistente en un redireccionamiento hecho por la Superintendencia de Industria y Comercio, y con el fin de dar trámite y respuesta a la misma, revisamos su contenido y se evidencio que es el mismo de la pqr 2023007658 radicada por el mismo peticionario de manera anónima. Con el fin de dar claridad, me permito adjuntar el oficio de respuesta nuevamente.

lo anterior de conformidad con el artículo 19 de la ley 1437 de 2011:

"ARTÍCULO 19. 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 adare 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 autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane."

Juliana Urzola Gonzalez
Asesor - Subsecretaría de Inspección y control
Secretaría de Gobierno
Teléfono (602) 2859737 - Calle 30 No 28-63 / Cod.postal 763533
juliana.urzola@palmira.gov.co

RTA JARDINES DEL... pdf

Mostrar todo

12:00 p. m.
19/05/2023