Taller

“Gestión de documentos físicos y electrónicos de la EAAB”.

D.S.A. - D.I.T.G.

OBJETIVOS DEL TALLER:

- Afianzar conocimientos en temas de Gestión Documental.
- Fortalecer mediante las prácticas las habilidades necesarias para realizar las actividades de gestión documental en el día a día.
- Apropiar los conceptos teóricos y estar en capacidad de replicarlos en el área de trabajo.

TEMA: GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

CONTENIDO

1. PROCEDIMIENTOS EAAB - ESP

MPFD0205P Recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales

Objetivo:

Garantizar la recepción y radicación adecuada de las comunicaciones oficiales recibidas por cualquier canal de comunicación establecido por la Empresa y, asegurar la clasificación y distribución de estas para dar trámite oportuno acorde con la normatividad vigente.

Alcance:

Inicia con la recepción de comunicaciones oficiales a través de los diferentes puntos de atención, página Web, de la EAAB-ESP, correo electrónico SSPD, sistema SDQS y finaliza con la reasignación al área responsable para dar trámite.

MPFD0206P Trámite, respuesta y envío de comunicaciones oficiales

Objetivo:

Establecer los lineamientos para garantizar el trámite, respuesta, envío correcto y oportuno de las comunicaciones oficiales emitidas por la EAAB ESP.

Alcance:

Inicia con la identificación y asignación en el área competente del responsable de dar trámite y respuesta al usuario y/o peticionario y finaliza el archivo del expediente en el área generadora de la salida.

MPFD0204P Notificación de Comunicaciones

Objetivo:

Asegurar la notificación personal, electrónica o por aviso de los actos administrativos que la ordenen, con la finalidad que los usuarios o peticionarios conozcan las decisiones que adopta la empresa, y ejerzan los derechos de defensa y contradicción, componentes fundamentales del derecho constitucional al debido proceso.

Alcance:

Inicia con la verificación y generación de la citación para envío a dirección postal física y/o electrónica y finaliza con la incorporación y archivo al expediente.

2. CONCEPTOS Y DEFINICIONES:

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado tales como peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, entre otras. Además, se entienden como el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las Autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener su pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

CORREO CERTIFICADO: Definido por la UPU (Unión Postal Universal) como servicio accesorio a los servicios de correspondencia y encomienda, que comporta una garantía fija contra los riesgos de pérdida, expoliación o avería, y que facilita al remitente, a petición de éste, una prueba de depósito del envío postal y de su entrega al destinatario.

CORREO NOTIFICADO: Es la citación, comunicación y notificación de los actos administrativos de la Entidad, certificado por un acuse de recibo a través del Operador Postal.

CORREO CERTIMAIL: Correo electrónico certificado que cuenta con la misma validez jurídica probatoria de un envío postal certificado por medios físicos.

CORREO MOTORIZADO: Es el mismo Correo Certificado que requiere de una entrega inmediata.

CORREO POST EXPRESS: Es la entrega personal de una comunicación a través de una empresa de mensajería.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Solitud ante la Empresa para que exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad

DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES: Solicitudes de información y/o documentos que realiza una autoridad a otra, dentro de estas se encuentras los entes de control como: Procuraduría General de la Nación, Contraloría, Personería, Defensoría del Pueblo, entre otros.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

QUEJA: Manifestación de inconformidad que formula una persona por la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Requerimiento en el cual se pone en conocimiento de la Entidad, inconformidades ante una respuesta, trámite, negación o prestación inadecuada de los servicios a cargo de la empresa.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

- Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria
- Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s)
- Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite

- Anexos
- Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

SERVICIO DE CORREO. Servicios Postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo: Envíos de Correspondencia. Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

SERVICIOS POSTALES: Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.

SUGERENCIA: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

TUTELA: Mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales o conexos, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

3. DESARROLLO TEMÁTICO

Gran parte de nuestro trabajo diario inicia o termina con el acto de recibir una solicitud o requerimiento o comunicar a alguien un resultado, una actividad, impartir una instrucción, una decisión o en general cualquier asunto.

Para tales efectos se reciben y envían comunicaciones y documentos físicos y electrónicos, mediante diferentes canales y mecanismos acorde con su naturaleza involucrando a personas o entidades públicas y privadas externas a la Empresa, así como también a las propias dependencias y funcionarios de la EAAB. Los canales que la empresa ha habilitado son los siguientes:

a. Electrónicos: a través del portal web www.acueducto.com.co en el link habilitado para tal función y por Bogotá te escucha a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS).
b. Escrito: a través de los puntos de atención que la Empresa disponga.
c. Verbal: por medio del Call Center.

Las comunicaciones en mención se denominan técnica y normativamente “Comunicaciones Oficiales”. Aunque en el lenguaje común se suele llamar correspondencia, el Acuerdo 060 de

2001 del Archivo General de la Nación reserva esta expresión para aquellas comunicaciones del ámbito personal y no del institucional.





OFICINA O UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Existe un área especializada en la recepción y distribución de las comunicaciones oficiales, que además establece las políticas para dichas actividades, centraliza la mayor parte de servicios y sobre todo es quien tiene la función de radicar y registrar las comunicaciones oficiales.

Esto último es de suma importancia ya que es lo que proporciona oficialidad a los trámites y determina el inicio de la contabilización de los tiempos de respuesta. Por ello ninguna comunicación oficial debe ser tramitada sin ser debidamente radicada y registrada. Adicionalmente, el registro es parte de la descripción documental.

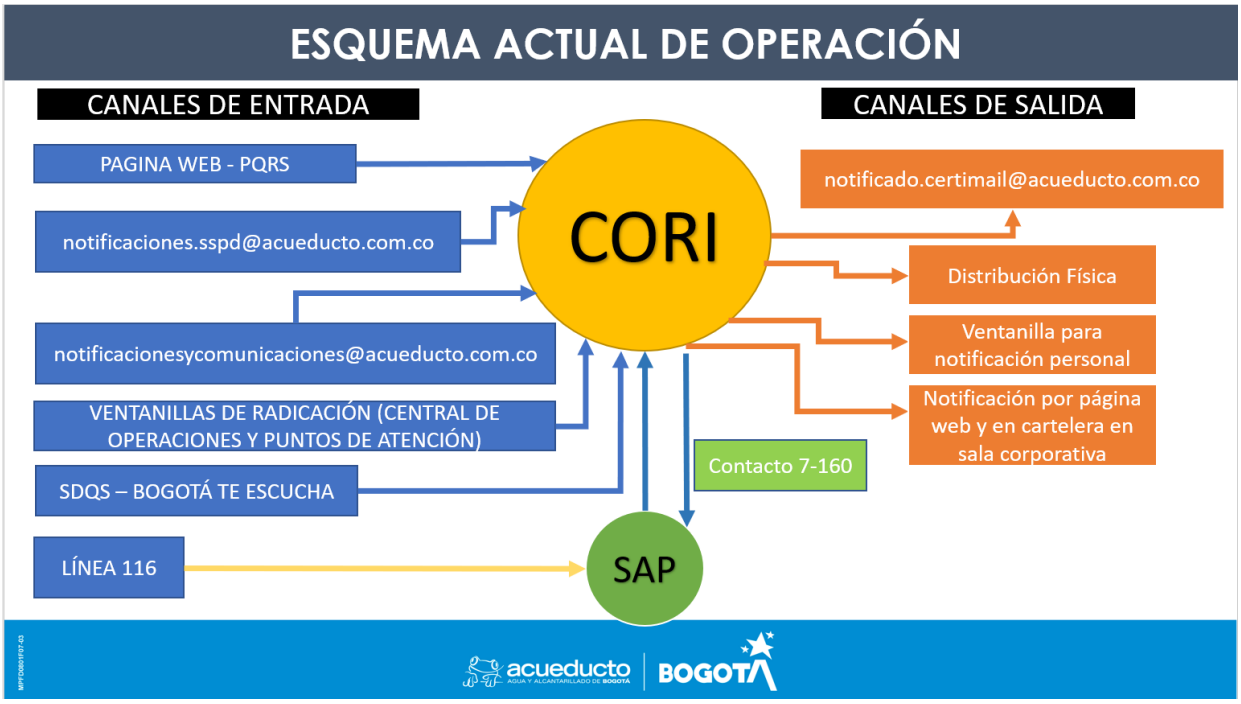


1. Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales

La oficina de Correspondencia rrealiza la recepción y radicación adecuada de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas por cualquier canal de comunicación establecido por la Empresa y asegurar la y distribución de estas para dar trámite oportuno acorde con la normatividad vigente.

La recepción y envío correcto y oportuno de las comunicaciones oficiales es fundamental para la EAAB ESP, inicia con la identificación y asignación del área competente del responsable de dar trámite y respuesta al usuario y/o peticionario y finaliza el archivo del expediente en el área generadora de la salida.





Cuando una comunicación oficial es recibida, se radica y registra en el aplicativo de correspondencia denominado CORI. En este momento se asigna un número único y consecutivo (número de radicado) y se captura la fecha y hora de recepción o envío. También se registran datos básicos como nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del remitente o destinatario según sea una entrada o una salida y el asunto de la comunicación, también si esta viene con anexos o no.

Las normas prohíben expresamente la reserva de números de radicación, y establece que deben ser únicos y reiniciarse cada año el 1° de enero, igualmente no es permitida la alteración de los registros de correspondencia.

Si se requiere anular algún consecutivo de radicación, esto deberá ser realizado única y exclusivamente por quienes tengan dicho nivel de autoridad y previa justificación.

Todas las comunicaciones oficiales que sean presentadas a la Empresa deben ser radicados en el aplicativo de correspondencia, incluso las que correspondan a peticiones verbales. Esta radicación se debe efectuar generando el respectivo radicado de entrada con la anotación de la fecha, hora de su presentación, consecutivo y descripción de los documentos anexos.

Seguidamente las comunicaciones son distribuidas al área competente para su trámite, esto se realiza de manera electrónica mediante el aplicativo CORI y el correo electrónico institucional y de manera física mediante servicio de mensajería interna cuando así es requerido (por ejemplo, en el caso de haber una indicación expresa o de tener anexos físicos).

Una vez la respectiva dependencia recibe la comunicación se encarga de realizar el trámite o actividad pertinente de acuerdo con sus funciones y con los procedimientos establecidos en la EAAB. Usualmente, esto está regulado por normas externas e internas que determinan tiempos de respuesta.

En caso de asignaciones erróneas, la dependencia receptora, deberá rechazar el aplicativo CORI la comunicación, para que esta sea reasignada. Si hay documentos físicos, debe devolverlos a Correspondencia.

Tiempos para tramitación de comunicaciones.

La tramitación de las comunicaciones oficiales (correspondencia) en Colombia se encuentra regulada por las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, si bien en ellas se habla de derechos de petición y se define el termino para su respuesta, estos tiempos se adoptan para aplicarlos a todas las comunicaciones que entran, salen o circulan por la empresa. De acuerdo a la anterior, tomando como límite regular quince días hábiles contados a partir de la recepción de la comunicación en la EAAB - ESP se han establecido los siguientes tiempos:

- Derechos de petición de información y/o solicitud de copias: Diez (10) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- Derechos de petición de congresistas: Cinco (5) días hábiles siguientes o en el término previsto en la solicitud, contado desde la radicación en el aplicativo de correspondencia.
- Derechos de petición de consulta: Treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación en el aplicativo de correspondencia.
- Derechos de petición entre autoridades: Diez (10) días hábiles siguientes a su radicación en el aplicativo de correspondencia o el término que indiquen estas autoridades en sus comunicaciones.
- Las Quejas, Reclamos y Sugerencias tendrán cada una quince (15) días hábiles siguientes a la radicación en el aplicativo de correspondencia para dar respuesta por parte de la entidad.

Si en estos lapsos 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 EAAB-ESP ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Ahora bien, cuando de manera excepcional no sea posible dar trámite a una comunicación o la petición en los términos anteriormente estipulados, es necesario y obligatorio elaborar y remitir comunicación al peticionario antes del vencimiento del término, informando esta situación, en la que se expresen los motivos que impiden la respuesta de fondo y señalando el término en el que se dará la respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Esto evita que se configure el denominado “Silencio Administrativo Positivo” y posibles sanciones a la empresa.

El seguimiento y control de los trámites y respuestas es responsabilidad de cada dependencia, por tanto, las Gerencias, Secretaria General, Oficinas y Direcciones deben designar un funcionario quien efectuará el seguimiento a la respuesta de las comunicaciones oficiales dentro de los términos establecidos.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Distribución de las comunicaciones.

Las áreas responsables de resolver las comunicaciones oficiales deben referenciar en el asunto de la respuesta el número de entrada generado por el aplicativo de correspondencia CORI y hacer uso de los formatos institucionales en sus versiones vigentes. No se distribuirán comunicaciones en formatos obsoletos ni si firmar.

Las áreas y sus funcionarios deben asegurar que las respuestas a los derechos de petición no comerciales se proyecten y carguen al aplicativo de correspondencia con dos (2) días de anticipación a la fecha límite establecida para dar respuesta.





La distribución de salidas (también conocida como externa enviada) se realiza mediante servicios de correo o de mensajería motorizada. Si se trata de comunicaciones electrónicas, mediante correo electrónico certificado.

Dichos servicios son prestados por un operados de servicios postales y de mensajería que actualmente en la empresa es 4-72 quien es el operados postal oficial en Colombia.

Horarios de atención.

El horario de atención para las ventanillas gestionadas por la Dirección de Servicios Administrativos para la recepción de comunicaciones oficiales ubicadas en el salón de la Central de Operaciones será de 07:00 am a 5:00 pm en jornada continua los días hábiles.

¿Cómo enviar una comunicación normal o urgente?

El horario de entrega de los documentos físicos al Operador Postal Oficial será hasta las 5:00 p.m.

La entrega física de las comunicaciones del personal de la Dirección de Servicios Administrativos hacia el operador postal será hasta las 4:30 p.m. de documentos ya planillados.

La Dirección de Servicios Administrativos garantizará el envío oportuno de las salidas que se encuentran en el último día de vencimiento de términos, únicamente para aquellas que estén en la vista de Impresión del aplicativo antes de las 12:00 del mediodía.

Las salidas que sean cargadas en vista de impresión después de este momento se tramitarán como extemporáneas ya que reúnen una o varias de las siguientes condiciones:

• Son cargadas en el aplicativo después de haber sido corregidas pasado el mediodía del día quinto después de haber sido obtenido el consecutivo de salida en el aplicativo de correspondencia.

• Sean cargadas o corregidas en fechas posteriores al día quinto después de haber sido obtenido el consecutivo de salida en el aplicativo de correspondencia.

• Sea solicitada su restauración después de haber sido anulada la salida y esta restauración se dé después en términos de extemporaneidad.

Los correos electrónicos certificado Certimail, que se envíen después de las 3:00 p.m. tendrán fecha de radicado el día hábil siguiente.

Para los correos Certimail se podrá tramitar a día quinto antes de las 3:00 p.m., se plantillarán si se ha generado el open del usuario en el día sexto

Las entradas y salidas elaboradas en días no hábiles (sábados, domingos y festivos) se registrarán con la fecha hábil siguiente.

Los plazos máximos de entrega de comunicaciones por parte del Operador Postal son:

- Tres (3) días hábiles para entregas a nivel urbano.
- Cinco (5) días hábiles para entregas a nivel nacional.

Pruebas de entrega.

Las pruebas de entrega pueden ser imágenes o copias de las guías de correo del Operador postal, copias de la comunicación remitida con acuse de recibo, planillas de mensajería con acuse de recibo, metadatos y registros del aplicativo de correo electrónico certificado, entre otros.

Las guías del operador postal son propiedad de este de acuerdo con las normas de servicios postales, por lo anterior, él dispone imágenes de las guías con los datos y firmas de recibo a través de su página web desde donde pueden ser descargadas. Estas, también podrían ser solicitadas a través de la oficina de correspondencia.





Cuando la respuesta deba ser comunicada y no se logre la entrega de la misma a la dirección física y/o electrónica suministrada por el usuario y/o peticionario, por las causales de devolución dispuestas por el operador postal (cerrado, no existe, desconocido, dirección errada), el envío postal será devuelto al área generadora.

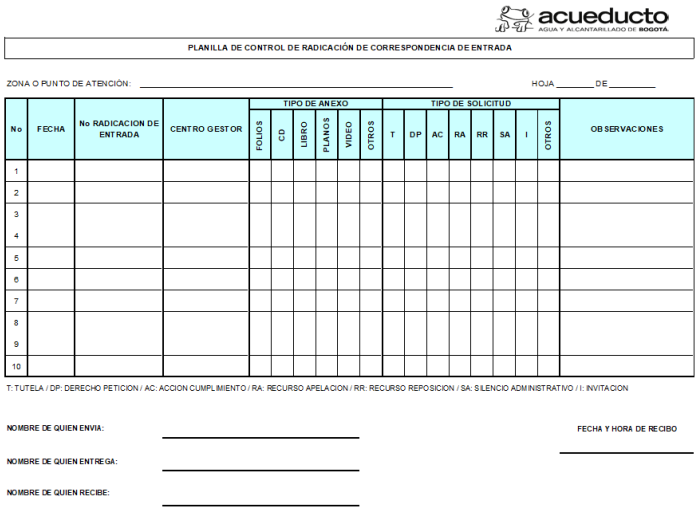
2. Notificación de Comunicaciones Oficiales y Actos Administrativos

De acuerdo con algunas normas como la ley 1437 de 2011, ciertos actos administrativos o decisiones requieren ser notificados a sus destinatarios.

La notificación personal, electrónica o por aviso de los actos administrativos que la ordenen, con la finalidad que los usuarios o peticionarios conozcan las decisiones que adopta la empresa, y ejerzan los derechos de defensa y contradicción, inician con la verificación y generación de la citación para envío a dirección postal física y/o electrónica y finaliza con la incorporación y archivo al expediente.

Para ello se utilizan única y exclusivamente los formatos institucionales del Sistema Único de Gestión SUG disponibles en el mapa de procesos de la EAAB

Formatos usados en la EAAB para la gestión de comunicaciones oficiales



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

PLANILLA DE CONTROL DE RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA DE ENTRADA

ZONA O PUNTO DE ATENCIÓN: _____ HOJA _____ DE _____

No	FECHA	No RADICACION DE ENTRADA	CENTRO GESTOR	TIPO DE ANEXO						TIPO DE SOLICITUD								OBSERVACIONES
				FOLIOS	CD	LIBRO	PLANOS	VIDEO	OTROS	T	DP	AC	RA	RR	SA	I	OTROS	
1																		
2																		
3 4																		
5																		
6																		
7																		
8 9																		
10																		

T: TUTELA / DP: DERECHO PETICION / AC: ACCION CUMPLIMIENTO / RA: RECURSO APELACION / RR: RECURSO REPOSICION / SA: SILENCIO ADMINISTRATIVO / I: INVITACION

NOMBRE DE QUIEN ENVIA: _____ FECHA Y HORA DE RECIBO _____

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA: _____

NOMBRE DE QUIEN RECIBE: _____

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ANEXOS DE DOCUMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA

ANEXOS DE DOCUMENTOS (Diligencie el campo ENTRADA o SALIDA, dependiendo si el número del consecutivo es de entrada o de salida).							
ENTRADA				**SALIDA**			
FECHA GENERACION CONSECUTIVO				**CUENTA CONTRATO** (Si la petición la contiene, de lo contrario colocar N/A)			
DATOS DEL GENERADOR DEL DOCUMENTO							
NOMBRE GENERADOR DEL DOCUMENTO							
UNIDAD ORGANIZACIONAL							
NUMERO TELEFONICO Y/O EXTENSION							
TIPO Y CANTIDAD DE ANEXOS (Marque la cantidad de folios en la casilla adyacente para la(s) opción(es) de anexos, en caso de que alguno no lo contenga colocar 0 o N/A)							
Folio(s)		**Libro(s)**		**Plano(s)**		**CD(s) DVD(s)**	
Otro(s) (indique cual(es) y su cantidad)							
TIPO DE CORREO (SOLO UTILIZARSE PARA SALIDAS- Marque X en la casilla adyacente al tipo de correo, para entradas NO diligenciar)							
Correo Certificado		**Correo Notificado**		**Mensajería Motorizada**		**Entrega Personal**	

Observaciones:

ENTREGA (Nombre, Registro y/o Cédula)

RECIBE (Nombre, Registro y/o Cédula)

Nota:
ENTRADA: *Este formato hace parte de la evidencia de recibo de los anexos a la comunicación y debe ser archivado por el área receptora de la comunicación.*
SALIDA: *Este formato hace parte del archivo tanto del área de Correspondencia y Notificaciones, como del área que entrega los anexos con la salida como soporte de recepción de estos anexos.*

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

SEGUIMIENTO Y CONTROL A COMUNICACIONES OFICIALES

Fecha: Radicado No:

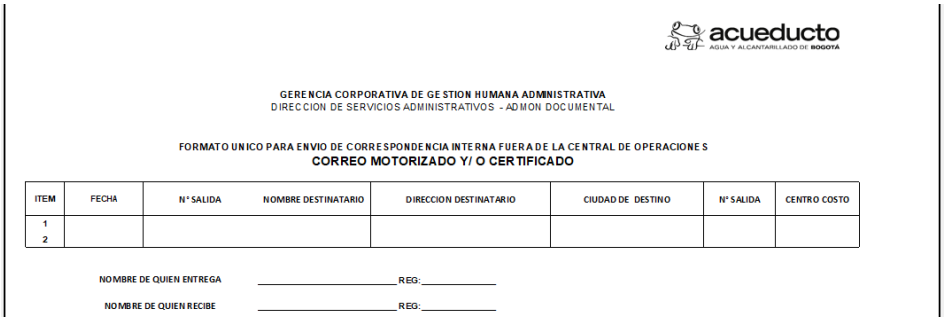
Para: Área:

Marcar con una X el campo seleccionado:

☐	URGENTE - INMEDIATO		
☐	Hablar conmigo: DD / MM / AAAA		
☐	Responder antes de:		
☐	Para su estudio y concepto	☐	Convocar reunión y confirmar asistencia
☐	Sus comentarios por favor	☐	Trasladar por competencia
☐	Investigar	☐	Devolver
☐	Enviar antecedentes	☐	Proceder según instrucciones
☐	Dar trámite	☐	Dar respuesta
☐	Proyectar para mi firma	☐	Otro:

Notas:	
Firma:	

Tramite:



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

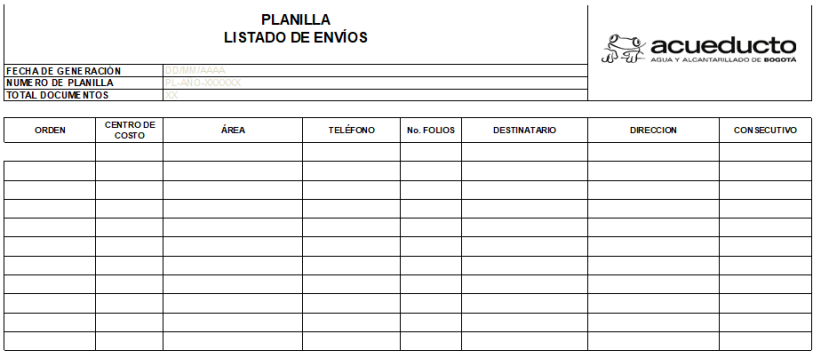
GERENCIA CORPORATIVA DE GESTION HUMANA ADMINISTRATIVA
DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - ADMON DOCUMENTAL

FORMATO UNICO PARA ENVIO DE CORRESPONDENCIA INTERNA FUERA DE LA CENTRAL DE OPERACIONES
CORREO MOTORIZADO Y/ O CERTIFICADO

ITEM	FECHA	N° SALIDA	NOMBRE DESTINATARIO	DIRECCION DESTINATARIO	CIUDAD DE DESTINO	N° SALIDA	CENTRO COSTO
1							
2							

NOMBRE DE QUIEN ENTREGA _____ REG:_____

NOMBRE DE QUIEN RECIBE _____ REG:_____



PLANILLA
LISTADO DE ENVÍOS

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

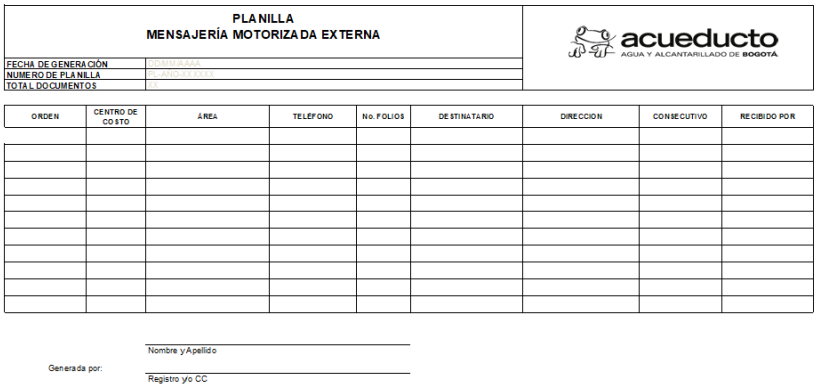
FECHA DE GENERACIÓN	DD/MM/AAAA
NUMERO DE PLANILLA	PLANO-XXXXXX
TOTAL DOCUMENTOS	XX

ORDEN	CENTRO DE COSTO	ÁREA	TELÉFONO	No. FOLIOS	DESTINATARIO	DIRECCION	CONSECUTIVO

Nombre y Apellido

Generada por:

Registro y/o CC



PLANILLA
MENSAJERÍA MOTORIZADA EXTERNA

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

FECHA DE GENERACIÓN	DD/MM/AAAA
NUMERO DE PLANILLA	PLANO-XXXXXX
TOTAL DOCUMENTOS	XX

ORDEN	CENTRO DE COSTO	ÁREA	TELÉFONO	No. FOLIOS	DESTINATARIO	DIRECCION	CONSECUTIVO	RECIBIDO POR

Nombre y Apellido

Generada por:

Registro y/o CC

4. PRINCIPALES NORMAS APLICABLES

ACUERDO 060 DE 2001 - AGN

“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas”.

Establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a las unidades de correspondencia de las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas, cumplir con los

programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

LEY 1369 DE 2009

"Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones"

Establece el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente, a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, que son un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política. Reglamenta los servicios postales, los servicios de mensajería expresa y los derechos y deberes de los usuarios.

LEY 1755 DE 2015 – CONGRESO DE COLOMBIA

"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".

DECRETO 1166 DE 2016 – PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

''Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Este decreto regula la presentación, radicación y constancia de peticiones presentadas verbalmente. A través de este Decreto se disponen mecanismos para hacer efectivo el derecho de petición verbal a través del cual se promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado.

DECRETO 1069 DE 2015 - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho".

El objeto de este decreto es compilar la normatividad vigente expedida por el Gobierno Nacional mediante las facultades reglamentarias conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política al Presidente de la República para la cumplida ejecución de las leyes.

LEY 1437 DE 2011 – CONGRESO DE COLOMBIA

"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Ley 1712 de 2014. – CONGRESO DE LA REPÚBLICA

"Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", Congreso de la Republica.

El objeto de la Ley 1712 de 2014, conocida como la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, es regular el derecho de acceso a la información pública que tienen todas las personas, los procedimientos para el ejercicio y la garantía del derecho fundamental así como las excepciones a la publicidad de la información pública.

RESOLUCIÓN 476 DE 2012 – EAAB-ESP

"Por la cual se adopta el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los usuarios y/o peticionarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la EAAB ESP"

Circular 01 de 2014 – EAAB-ESP

"Derechos de Petición" Gerencia Jurídica de la EAAB – ESP.