

DECRETO N° **0230** 2013

POR EL CUAL SE DEROGA EL DECRETO 216 DE 2002 Y SE ORDENA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DEL DERECHO DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ALCALDIA DE BUCARAMANGA.

EL ALCALDE DE BUCARAMANGA

En uso de sus facultades Constitucionales y en especial las conferidas por los artículos 23 del Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, el Artículo 55 de la Ley 190 de 1995, Decreto ley 019 de 2012, y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver.

Que en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que en el numeral 17 artículo 40 de la ley 200 de 1995, expresa que son deberes de los Servidores Públicos competentes, dictar reglamento interno sobre Derecho de Petición.

Que en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece los parámetros para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que en los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, establece las reglas generales para Derechos de Petición ante autoridades.





Alcaldía de
Bucaramanga

0230

Bucaramanga
una sola ciudad
un solo corazón

Que el artículo 39 del Decreto ley 019 de 2012, ordena el **Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley.** *“Las entidades públicas y los particulares que ejercen una función administrativa expresamente autorizadas por la ley para establecer un trámite, deberán previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación. En caso de encontrarlo razonable y adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción e implementación”.*

Que el Decreto Municipal N° 216 de 2002, reglamenta el trámite del derecho de petición y de quejas y reclamos en la Alcaldía de Bucaramanga y ante la modificación del Código Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, se requiere actualizar a la normatividad vigente la anterior reglamentación.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTICULO 1°. OBJETIVO: Estandarizar las actividades necesarias para recepcionar, radicar, direccionar y hacer seguimiento hasta resolver y contestar al peticionario el derecho de petición formulado ante la Alcaldía de Bucaramanga, con el propósito de garantizar el efectivo ejercicio del derecho de petición.

ARTICULO 2. ALCANCE: Este procedimiento inicia con la recepción del derecho de petición formulado por el ciudadano y termina con la aplicación de las medidas sancionatorias a los funcionarios responsables por la extemporaneidad en la resolución y decisión de fondo de las pretensiones de los derechos de petición, quejas y reclamos de competencia de la Alcaldía de Bucaramanga.

ARTICULO 3. BASE LEGAL:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23, 74 y 209.
- Código Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 Artículos 13 al 33.
- Ley 5 de 1992, artículo 258. Reglamento del Congreso de la República.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Estatuto anticorrupción.
- Ley 57 de 1985, artículo 23, 25. Publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 594 de 2000, Artículo 27. Derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos.
- Ley 190 de 1995, artículo 55. Estatuto anticorrupción.
- Ley 734 de 2002. Artículo 34 numeral 19. Código Disciplinario Único.
- Ley 962 de 2005. Artículo 6°. La cual se basa en los principios de *“racionalización estandarización y reducción de tramites de los*

6/23

procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

- Decreto 019 de 2012. Artículo 12, 13 y 14, 37 al 41, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Municipal”.

ARTICULO 4°. DEFINICIONES:

Acto Administrativo: manifestación de voluntad de la administración de manera unilateral, que goza de presunción legal y produce efectos jurídicos.

Allegar: adjuntar o acercar una cosa a otra.

Anónimo: escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de firma o de otro signo que lo revele inequívocamente y que por tanto, lo haga responsable de él y que tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona.

Asunto: pleito, negocio, acto o contrato donde existe algún interés.

Autoridad: derecho y poder de mandar y de hacerse obedecer.

Avocar: acción y efecto de conocer determinado asunto.

C. C. A: abreviatura para designar el Código Contencioso Administrativo.

Competencia: atribución de un determinado órgano o autoridad para conocer un asunto; puede ser con exclusividad o con preferencia.

Concepto Técnico: el que es emitido por un especialista o científico debidamente sustentado y por escrito sobre un elemento probatorio de cualquier índole.

Consulta: lo que es presentado por la ciudadanía a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Denuncia: manifestación de conocimiento que hace una persona ante un funcionario competente que pone a la justicia en movimiento por ser el hecho revelado constitutivo de infracción legal, para su investigación y sanción.

Dependencia: oficina pública o privada dependiente de otra superior.

Derecho de petición: facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular.

En el derecho colombiano se le da el nombre de “petición” a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos consultas o demandas.

El hecho de que determinada solicitud no tenga como título “derecho de petición”, no quiere decir que se exima a la entidad pública del deber de dar una pronta solución. Razón por la cual, no sólo debe tramitarla, sino comunica en forma oportuna la respuesta a los interesados.

69

Derecho de petición en interés general: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de petición en interés particular: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de petición de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Derecho de petición de consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las entidades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Derecho de consulta de documentos y expedición de copias: facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Alcaldía de Bucaramanga.

En consideración de la materia específica sobre la consulta formulada, las verbales serán atendidas de lunes a viernes en horario de atención al público por el funcionario de la dependencia competente, de acuerdo con la instrucción particular de su jefe inmediato.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, se harán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente procedimiento.

En los términos previstos por el artículo 28 del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Derecho de petición de acceso a los documentos públicos: acción que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos y obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. Derecho que está estrechamente vinculado al derecho fundamental de petición, puesto que el hecho de recibir las copias es una manifestación concreta del derecho a obtener una pronta resolución de la solicitud formulada que hace parte del llamado núcleo esencial del derecho de petición.

Derecho de turno: en el trámite de las peticiones radicadas ante la Alcaldía de Bucaramanga, se deberá respetar el orden de su presentación. Sólo por razones de orden público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

Desistimiento: acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.

Detrimento: deterioro, pérdida o destrucción parcial del patrimonio público.

Handwritten mark or signature in the bottom right corner.

Formalidad: Condición necesaria para la validez de un acto público.

Fuente: sitio donde el grupo auditor desarrolla el ejercicio del control fiscal sobre las actividades de los sujetos de control.

Indagación Preliminar: etapa procesal que tiene lugar cuando quiera que exista duda sobre la apertura de la instrucción, buscando determinar:

- La procedibilidad de la acción fiscal
- Sí realmente ha tenido ocurrencia el hecho denunciado
- Sí es típico.
- Identificación e individualización de los autores del hecho.

Inspección: diligencia mediante la cual el funcionario percibe y constata de manera directa con sus propios sentidos, principalmente el de la vista, el estado de personas, lugares y otros objetos que fueren de utilidad, verificando la ocurrencia de los hechos, características y demás circunstancias.

Invocar: alegar una ley o circunstancia para justificar determinada acción o actitud.

Justicia Ordinaria: sistema de Control judicial de las leyes propio del Estado de Derecho, que tiene su fundamento en la concepción de la Constitución Política como norma jurídica fundamental, mediante el cual se verifica el respeto de las leyes por parte de la sociedad.

Ministerio Público: institución estatal encargada de defender los derechos de la sociedad y del Estado.

Notificación: acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren dentro de un proceso.

Observatorio: Órgano interno de carácter consultivo, cuyo objeto es efectuar el seguimiento y análisis a las pretensiones formuladas a través de los derechos de petición interpuestos y su impacto en ejercicio del control fiscal, fijar lineamientos de auditoría, definir criterios que permitan mayor efectividad y celeridad en el trámite interno del derecho de petición de competencia de la entidad, además de los que son trasladados a otros organismos gubernamentales por no ser de nuestra competencia.

Oficinas externas: Se entiende por oficinas externas las que se encuentran ubicadas fuera del edificio central de la entidad.

Plazo: periodo de tiempo futuro y cierto dentro del cual se debe cumplir una obligación.

Precepto: cada artículo o disposición de un texto constitucional, legal o reglamentario.

Proferir: emitir actuaciones de diferente índole.

Protección de la reserva documental: para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga, deben observarse las normas que protegen la reserva según la Constitución y la ley.



El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición.

Cumplido este término, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo.

Pronta resolución: acción o efecto de dar solución a un problema o conflicto en un determinado tiempo.

Queja: acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Requisitos de las peticiones: el derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmulas exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa (Sentencia T -204/96 Corte Constitucional).

Respuesta de fondo: resolución de todas y cada una de las pretensiones del quejoso.

Sanción disciplinaria: consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado. La falta de atención a las peticiones de que trata este procedimiento, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3° del C. C. A. y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes. Art. 7° y 76 del Código Contencioso Administrativo y en la Ley 734 de 2002.

Sesiones: reuniones en las que se debaten y adoptan acuerdos en el Observatorio para tratar asuntos relacionados con el derecho de petición.

Solicitud: pretensión o petición presentada en forma verbal o escrita.

Silencio administrativo: aquel en que transcurre un plazo de dos (2) meses contados a partir de la interposición de los recursos de reposición o apelación sin que se haya notificado decisión expresa sobre ellos.

Silencio administrativo negativo: ante el silencio de la administración después de tres (3) meses de haberse radicado la petición se entenderá que la petición ha sido negada. Se aplica cuando la ley no asigna al silencio una consecuencia positiva. Es la regla general.

Silencio administrativo positivo: cuando la administración guarda silencio, equivale a una aceptación de lo que se solicitó. Sólo se expresa o aplica en los casos que señale la ley. Ej. Numeral 16, artículo 25, Ley 80/93. Es la regla especial.

Término: fecha fija que se coloca para cumplir o exigir una obligación.



Términos de días, meses y años: los términos de días se contarán como hábiles y los de meses y años se tomarán corridos conforme al calendario.

Tiempo aproximado para la resolución del trámite: el término para resolver o contestar las pretensiones del derecho de petición de interés general y particular es de quince (15) días; para el de información y expedición de copias es de diez (10) días y para el de consulta es de treinta (30) días.

Trámite Preferencial: garantía de que gozan ciertos servidores públicos para que la entidad resuelva las pretensiones formuladas a través del derecho de petición, dentro de un término menor al establecido en el ordenamiento legal colombiano.

Utilidad: provecho material o beneficio de cualquier índole.

Valoración: cálculo o apreciación del valor de los hechos como medio probatorio.

Vulneración: acción y efecto de hacer daño o perjuicio a alguien.

CAPITULO II

DERECHO DE PETICION

ARTICULO 6°. Objeto y Modalidades del Derecho de Petición ante autoridades: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Alcaldía de Bucaramanga implica el ejercicio del Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y podrá formularse verbalmente ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía a través de cualquier medio idóneo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos respecto de los procesos que se adelanten en las inspecciones competentes, salvo en los casos que se requiera obrar con apoderado.

El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTICULO 7°. Procedencia. La Alcaldía Municipal de Bucaramanga a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. Las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar ante las autoridades, de acuerdo con el Artículo 23 de la Constitución Política y cumpliendo lo dispuesto en los artículos 13 y siguientes del Código Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.
2. El reconocimiento de un derecho, que sea de competencia funcional de la Alcaldía de Bucaramanga.



3. Las solicitudes de la intervención de una entidad o funcionario.
4. Las solicitudes sobre la resolución de una situación jurídica, que sea de competencia funcional de la Alcaldía de Bucaramanga.
5. Las solicitudes sobre la prestación de un servicio, de competencia del Municipio de Bucaramanga.
6. Las solicitudes de información y de requerir información sobre asuntos de competencia del Municipio de Bucaramanga.
7. Las solicitudes de consultar, examinar y requerir copias de documentos, sobre asuntos de competencia del Municipio de Bucaramanga.
8. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le corresponden al Municipio de Bucaramanga.
9. Las consultas verbales o escritas, relacionadas con las funciones de la Alcaldía de Bucaramanga, con los asuntos a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
10. Las quejas, denuncias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
11. Las solicitudes de interponer recursos sobre asuntos de competencia del Municipio de Bucaramanga.

Parágrafo. Las peticiones radicadas o recepcionadas por la página web www.bucaramanga.gov.co, de la Alcaldía, se le dará el trámite establecido en el artículo 9° del presente Decreto.

ARTICULO 8°. Contenido de las peticiones escritas.

Toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

PARÁGRAFO PRIMERO Cuando se actúa a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil y/o Art. 74 del Código General del Proceso.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que se fundamenta la petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso podrá ser rechazada y la estimará



incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

CAPITULO III

RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9°. De la Recepción y radicación de las peticiones.

A)- PRESENTACION DE PETICION ESCRITA: La recepción y radicación de las peticiones escritas se realizará a través de la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía de Bucaramanga, donde se verificarán los requisitos y contenidos de la petición escrita, asignando un radicado con la fecha y hora de recibo y el número de radicación respectivo. Sobre la base de los datos insertados en el timbre correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones señalados en artículo 9° del presente decreto, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia que, firmada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación y del número y clase de documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta copia no causará costo alguno al peticionario.

B)- PRESENTACION DE PETICION VIA FAX O POR CORREO ELECTRONICO. Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra dependencia de la Alcaldía de Bucaramanga, esta deberá ser tramitada por la Oficina que la recepciona.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

C)- PRESENTACION DE DERECHOS DE PETICION POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar derechos de petición en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier cosa.

D)- PRESENTACION DE PETICION VERBAL.

La recepción y radicación de las peticiones verbales de adelantarán en la Oficina que la recepcione inmediatamente dándole trámite en el módulo de PQRS.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos y la Alcaldía de Bucaramanga, tiene el deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados.

[Handwritten signature]

ARTICULO 10° Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15) días hábiles calendarios** siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles calendarios siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los **tres (3) días siguientes hábiles calendarios**.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días siguientes hábiles calendarios** a su recepción.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARAGRAFO SEGUNDO. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

CUADRO DE TERMINOS DE CONSTESTACION SEGÚN EL DERECHO DE PETICION:

ACTUACION	15 DIAS HABILES CALENDARIOS	10 DIAS HABILES CALENDARIOS	30 DIAS HABILES CALENDARIOS
Reconocimiento de un derecho	X		
Resolver una situación jurídica	X		
Que se preste un servicio	X		
Pedir información		X	
Examinar y requerir copias de documentos		X	



Formular consultas			X
Quejas	X		
Denuncias	X		
Reclamos	X		
Interponer recursos	X		

ARTICULO 11°. De la verificación de los requisitos. Enviada la petición escrita por la Ventanilla Única de Correspondencia a la dependencia que sea competente, el funcionario que coordina su atención, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinará si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

ARTICULO 12°. Funcionarios sin Competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es el competente, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente o dentro de los **cinco (05) días siguientes hábiles calendarios** al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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.

ARTÍCULO 13°. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los **diez (10) días siguientes hábiles calendarios** a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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, 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.

ARTÍCULO 14°. Desistimiento Expreso de la Petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales,



pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 15°. Requisitos Especiales. Cuando la Ley o los reglamentos internos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

ARTÍCULO 16°. De la Suspensión de los términos para resolver. Los términos señalados en el artículo 10°, se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil, según lo dispuesto en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 17°. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los **diez (10) días siguientes hábiles calendarios**. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 18°. Solicitudes. En ejercicio del derecho de Petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Alcaldía de Bucaramanga, solicitar copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones del Municipio, salvo los que tengan reserva Constitucional o Legal.

Esta reserva no será oponible a las autoridades que le soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 19°. Información General. En lo relacionado con los asuntos de Información General, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, actuará como centro de información general de la administración sobre:

1. Las normas que definen la misión y estructura del Municipio.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en el presente Decreto.

ARTÍCULO 20°. De la información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Alcaldía, así como aquellos tendientes a obtener copia de los documentos que reposan en la entidad, serán atendidas por

ppa

las dependencias competentes, conforme al procedimiento de radicaci3n y trmite y dentro de los plazos sealados en esta Decreto. Sin embargo, la petici3n se negar3 si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constituci3n Poltica o la ley prescriben como de car3cter reservado.

ARTICULO 21°. Informaciones y Documentos Reservados. Solo tendr3n car3cter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constituci3n o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplom3tica o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y dem3s registros de personal que obren en los archivos de las instituciones p3blicas o privadas, as3 como la historia cl3nica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de cr3dito p3blico y tesorer3a que realice la naci3n, as3 como a los estudios t3cnicos de valoraci3n de los activos de la naci3n. Estos documentos e informaciones estar3n sometidos a reserva por un **t3rmino de seis (6) meses** contados a partir de la realizaci3n de la respectiva operaci3n.
5. Los datos referentes a la informaci3n financiera y comercial, en los t3rminos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, as3 como los planes estrat3gicos de las empresas p3blicas de servicios p3blicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos gen3ticos humanos.

PAR3GRAFO. Para efecto de la solicitud de informaci3n de car3cter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podr3 ser solicitada por el titular de la informaci3n, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa informaci3n.

ARTICULO 22°. Rechazo de las peticiones de informaci3n por motivo de reserva. Toda decisi3n que rechace la petici3n de informaciones o documentos ser3 motivada, indicar3 en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de informaci3n o documentos pertinentes y deber3 notificarse al peticionario. Contra la decisi3n que rechace la petici3n de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el art3culo 24.

La restricci3n por reserva legal no se extender3 a otras piezas del respectivo expediente o actuaci3n que no est3n cubiertas por ella.

ARTICULO 23°. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petici3n de informaci3n o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponder3 al juez Administrativo con



jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual se reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo juzgado administrativo de conocimiento.

PARAGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 24°. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 25°. De la solicitud de copias. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposan en la Alcaldía de Bucaramanga, se efectuará el mismo procedimiento establecido en el artículo 10° del presente Decreto; dichas solicitudes serán entregadas al competente en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, previo el pago del peticionario del costo de las mismas.

Ningún funcionario podrá suministrar copia de los documentos que según la Constitución o la Ley tengan carácter de reservado, ni copia de otros documentos sin la autorización del Jefe del Área o Unidad de quien dependa.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 26°. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a la Alcaldía de Bucaramanga, esta deberá resolverla en un término de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 11° del presente Decreto.

Las solicitudes hechas a la Alcaldía de Bucaramanga por otra entidad pública para corroborar la existencia de circunstancias necesarias para la solución de un



procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

ARTÍCULO 27°. De las certificaciones. Procedencia. De conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe de una Oficina Pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se haya surtido. Estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los funcionarios de la Alcaldía de Bucaramanga investidos de autoridad o por quienes tengan asignada esta función.

De la información que reposa en el banco de datos toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Alcaldía haya recogido sobre ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.

ARTÍCULO 28°. De las Consultas. La Alcaldía de Bucaramanga atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las actividades a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro del plazo señalado en el artículo 11° del presente Decreto.

Para el efecto, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

ARTÍCULO 29°. Alcance de los Conceptos. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPITULO III

ARTÍCULO 30°. De las Quejas, Sugerencias y Reclamos. La Alcaldía de Bucaramanga contará con la Oficina de Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias PQRS, para recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de la Administración Municipal existe un link de quejas, sugerencias y reclamos para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Se contará con un espacio en la página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La falta de atención en el tiempo oportuno de Peticiones, Quejas, reclamos y Sugerencias PQRS, que sean presentadas ante la administración municipal y no sean tramitados por el funcionario competente, se dará inicio a una indagación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.



Se seguirá el programa Presidencial de Modernización, Eficacia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción el cual señala los estándares que deben cumplir la Alcaldía de Bucaramanga.

CAPITULO IV

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 31°. Atención prioritaria de Peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicios invocados.

Cuando por razones de salud y seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

PARAGRAFO. La presentación de solicitudes quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar familiar y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.

ARTÍCULO 32°. Del Derecho de Turno. De conformidad con lo dispuesto en la ley, el personal de la Alcaldía de Bucaramanga que conozcan las peticiones y denuncias deberá respetar el orden de su presentación, dentro de los lineamientos o sistemas de turno que establezca la Oficina de Mecanismos de Atención y Calidad, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que tenga prelación legal. No obstante el personal deberá dar atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6° del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado en los artículos 13 y 14 del Decreto Ley 019 de 2012.

De igual manera actuarán los funcionarios de la Alcaldía Municipal, cuando se trate de dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el personal de la Alcaldía de Bucaramanga, deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 33°. De las notificaciones y Recursos. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible se

22/12

hará por aviso en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo, por la secretaria de conocimiento.

ARTÍCULO 34°. De los procedimientos regulados por normas especiales. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y sus reformas y en este Decreto, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 35°. De la responsabilidad por la indebida aplicación de los trámites. Los Jefes y Secretarios de Despacho de las respectivas áreas y los funcionarios a quien se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cuidado y además de la no aplicación de los principios de la buena fe, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

ARTÍCULO 36°. Falta Disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas en lo relacionado con este Decreto, constituirá falta gravísima para el Servidor Público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

ARTÍCULO 37°. Canales de Atención. La Alcaldía de Bucaramanga dispone de los siguientes canales de atención al usuario para que formule su petición, quejas y reclamos.

Canal Escrito: Los usuarios de la Alcaldía de Bucaramanga podrán realizar sus peticiones a través de:

1. Mediante radicación en las instalaciones de la Alcaldía de Bucaramanga, en la Ventanilla Única de Correspondencia, ubicada en el Edificio de la Alcaldía de Bucaramanga Fase I Calle 35 N° 10-43, en la parte externa del edificio y en la Carrera 11 N° 34-52 Fase II.
2. Ingresando al portal web de la entidad www.bucaramanga.gov.co, al ícono servicio al ciudadano, menú contáctenos y luego al menú peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. contactenos@bucaramanga.gov.co
3. Vía fax al (57+7) 652 17 77.

Canal Presencial: Los usuarios pueden acudir a las instalaciones de la Alcaldía de Bucaramanga, ubicada en el Edificio de la Alcaldía de Bucaramanga Fase I Calle 35 N° 10-43, piso 1° Oficina de Atención a la Ciudadanía.

Canal Telefónico: Línea Gratuita Nacional: 01 8000 121 717; Atención a la Ciudadanía: (57+7) 633 70 00 Ext 119 - 120 y (57+7) 652 55 55 y Fax: (57+7) 652 17 77.



Canal Virtual: **Correo:** contactenos@bucaramanga.gov.co y/o ingresando al portal web de la entidad www.bucaramanga.gov.co, al ícono servicio al ciudadano, menú contáctenos y luego al menú peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.


ARTÍCULO 38°. Legislación Complementaria. Las situaciones no previstas en el presente Decreto, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

ARTÍCULO 39°. Del procedimiento Interno. Para el cabal cumplimiento de lo aquí establecido, se observará el procedimiento interno que para el efecto establezca la Alcaldía de Bucaramanga. Se incluirán los anexos que por la naturaleza de los cambios normativos o procedimentales se requieran para garantizar la implementación y mejora continua del proceso previa aprobación del Sistema Integrado de Gestión y Control (SIGC).

ARTÍCULO 40°. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga el Decreto Municipal N° 216 del 29 de Octubre de 2002.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bucaramanga a, los **25 NOV 2013**



LUIS FRANCISCO BOHORQUEZ
Alcalde

Revisó Aspectos Técnicos: Dra. LAURA DUARTE- Contratista- SIGC
P/ Dra. KATHERINE VILLAMIZAR ALTAMAR-Abogada Contratista – Secretaria Jurídica
Dra. ROSA MARIA VILLAMIZAR ORTIZ-Asesor – Secretaria Jurídica
Revisó Aspectos Jurídicos- Dra. CARMEN CECILIA SIMIJACA-Secretaria Jurídica