

DECRETO N° **0077**
(08 JUN 2017)

**"POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE
PETICIÓN ANTE EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA"**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, en uso de sus facultades legales que le confiere el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el numeral 19 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002

CONSIDERANDO

1. Que la constitución Política en los artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la ley;
2. Que la ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos conforme a los principios, términos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derecho de petición;
3. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en la correspondiente entidad;
4. Que la Ley 1712 de 2014, *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información;
5. Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *"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"*, en virtud de la cual se establecen, entre otras cosas, los lineamientos y plazos para garantizar este derecho fundamental;
6. Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y;
7. Que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se presenten ante el Municipio de Bucaramanga;





Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

RESOLVE:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. Las actuaciones administrativas del Municipio de Bucaramanga deberán desarrollarse de acuerdo con los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transferencia, publicidad, coordinación, eficiencia, economía y celeridad conforme a lo establecido en el título primero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 2. DEFINICIONES. Para los efectos del presente decreto adóptense las siguientes definiciones:

- a) **Derecho de Petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas ante entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independiente de la denominación que a esta se le otorgue o de la finalidad de la misma.
- b) **Queja:** Información suministrada a las autoridades sobre la presunta ocurrencia de los actos u omisiones irregulares por parte de los servidores públicos, de particulares que cumplen funciones públicas y que comportan presuntamente responsabilidad disciplinaria.
- c) **Solicitud de Información:** Petición presentada ante las autoridades para que se informe sobre las actuaciones que han adelantadas en un caso concreto, para que permita el acceso a los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de documentos que reposan en una oficina pública.
- d) **Consulta:** Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- e) **Sugerencia:** Propuesta formulada a una entidad de carácter público o privado con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
- f) **Reclamo:** Requerimiento presentado a la autoridad con el propósito de que se apliquen correctivos a la conducta considerada presuntamente irregular.

ARTÍCULO 3. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Municipio de Bucaramanga, por motivos de interés general o interés particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo de las mismas, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos y al procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren o deroguen.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Municipio de Bucaramanga implicara el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo.

La atención del Derecho de Petición es gratuita y, salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. En consecuencia, cualquier persona podrá presentar solicitudes verbales



o escritas relativas al reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o de un funcionario, la resolución de una situación jurídica, el suministro de información, la prestación de un servicio, copias de documentos, interposición de recursos, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y demás peticiones en interés general y particular.

El Municipio de Bucaramanga no podrá negarse a la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones respetuosas.

CAPITULO II

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL O DE INTERES PARTICULAR

ARTICULO 4. MEDIO DE PRESENTACION. Las peticiones de interés general o particular se presentarán verbalmente o por escrito, a través de los medios técnicos, electrónicos y de los canales institucionales a los que se refiere el presente decreto.

ARTICULO 5. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Cualquier modalidad de petición presentada ante el Municipio de Bucaramanga deberá contener como mínimo la siguiente información:

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 documentos 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 la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición
4. Las razones en las que fundamenta su petición
5. La relación de los documentos que debe presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. En los eventos en que se actué a través de mandatario se deber anexar el respectivo poder, conforme a lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 (código General del Proceso) y demás normas que lo modifiquen, adicione, aclaren, deroguen o sustituyan.

ARTICULO 6. CANALES DE OFICIALES DEFINIDOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. El Municipio de Bucaramanga cuenta para la presentación y radicación de los derechos de petición con canales oficiales idóneos como: página web. www.bucaramanga.gov.co link PQRSD peticiones, quejas, reclamos, soluciones y denuncia, fax, recepción en medio físico y verbal en la direcciones Fase I: Calle 35 N° 10-43 y Fase II: carrera 11 N° 34-52 y atención telefónica.

En la oficina de ventanilla única y correspondencia del Municipio de Bucaramanga recibirá las peticiones y a más tardar al día siguiente a la fecha de su recibo, deberá remitirlas a la dependencia competente para que sean resueltas.

PARÁGRAFO. Cuando se reciban derechos de petición a través de las redes sociales se le informara al ciudadano respecto de los canales idóneos para presentarlos.

ARTÍCULO 7. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales serán recibidas en la oficina de atención a la ciudadanía y en las oficinas y/o Secretarías de Despacho. En estas dependencias se dispondrá de personal idóneo para atender dichas peticiones y elevar a constancia escrita, en formatos prediseñados, el registro de la fecha y la hora de su recibo, la identificación del solicitante, su dirección o correo electrónico, una breve

relación de hechos y antecedentes, el objeto explícito de la petición, la enunciación de los documentos anexos y la firma del peticionario o la indicación de que éste manifiesta no saber escribir o estar impedido para hacerlo, junto con la indicación del nombre y la firma del funcionario que atendió el asunto. La constancia escrita deberá ser radicada y enviada al competente con sujeción a los procedimientos de gestión documental adoptados en la entidad.

ARTÍCULO 8. PETICIONES POR VIA TELEFÓNICA. Cuando se trate de una petición formulada a través de comunicación telefónica, en los puntos de atención al público se suministrará al usuario la orientación e información pertinente sobre el uso de los canales institucionales idóneos para presentación de solicitudes. No obstante, si el usuario requiere que se formalice su requerimiento, se hará registro del mismo el cual deberá contener referencias que en lo pertinente sean análogas al modelo utilizado para el recibo de peticiones verbales, y se dará trámite al asunto conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

ARTÍCULO 9. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES. La dependencia responsable dentro del Municipio de Bucaramanga tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso 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.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, el funcionario competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, teniéndose por incompleta y se realizará el procedimiento descrito en el artículo 16 del presente Decreto.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

ARTÍCULO 10. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo lo dispuesto en norma especial, las peticiones presentadas ante el Municipio de Bucaramanga en los puntos dispuestos para atención al público y recepción de correspondencia, y que sean de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos, contados a partir del día siguiente de su recepción:

1. Las peticiones de interés general y las de interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
2. Las peticiones de información, certificaciones y/o expedición de copias de documentos, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. 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 no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y en consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
3. Las peticiones de información o de copia de documentos que formula una entidad pública se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo.
4. Las consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, el funcionario competente de dar respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del respectivo término,

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.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Los términos se suspenderán mientras se deciden el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los términos se reanudarán una vez decidido el impedimento.

ARTÍCULO 11. ATENCIÓN PRIORITARIA. El Municipio de Bucaramanga dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos que en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

ARTÍCULO 12. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Los conceptos emitidos como respuesta a las consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el servidor público o particular, ni comprometerá la responsabilidad de Municipio de Bucaramanga.

ARTICULO 13. COMPETENCIA PARA ABSOLVER CONSULTAS. Corresponde absolver consultas, mediante la emisión de conceptos entre otras, a las siguientes dependencias:

- a- A la Secretaria Jurídica, respecto de las consultas en los asuntos encomendados por el señor alcalde, conforme a lo dispuesto en el numeral 7 del Decreto 122 de 2016.(Manual de Funciones)
- b- A la Secretaria Administrativa, respecto de las consultas formuladas por los servidores del Municipio sobre situaciones de orden administrativo.
- c- A los Secretario de Despacho, Jefes de Departamentos Administrativos, Jefes de Oficina sobre situaciones de acuerdo a la naturaleza del cargo y su área de desempeño.

ARTICULO 14. ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACION. Las solicitudes de información presentadas ante el Municipio de Bucaramanga deberán ser resueltas por la dependencia que haya tenido conocimiento o conozca del asunto objeto de la petición, o en la cual reposen los documentos cuya copia o consulta se solicita.

Quando se trate de solicitudes de información que deban ser resueltas exclusivamente a través de la consulta de la base de datos de los sistemas institucionales, la respuesta será emitida por la dependencia a la que corresponda la administración funcional del respectivo sistema.

ARTICULO 15. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Municipio de Bucaramanga, la oficina de ventanilla única de correspondencia o la dependencia que recibió la petición, a más tardar el día siguiente, remitirá copia de la misma a cada una de éstas para que resuelven lo pertinente.

ARTICULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando una petición ya radicada por el interesado al iniciar una actuación administrativa no sea suficiente para decidir de fondo, el funcionario competente para dar respuesta requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que éste la complete en el término máximo de un (1) mes siguiente a la fecha de su recibo.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, se reactivará el término para resolver la petición.

ARTICULO 17. DESISTIMIENTO TÁCITO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trata el artículo 16 del presente decreto, realizado por el funcionario para decidir de fondo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARAGRAFO PRIMERO. Una vez vencido el término establecido en el artículo 16 del presente Decreto o su prórroga sin que el peticionario haya atendido el requerimiento, se decretará por parte de la dependencia o funcionario competente el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente.

PARAGRAFO SEGUNDO. Contra el acto administrativo que decreta el desistimiento sólo procede el recurso de reposición.

ARTICULO 18. DESISTIMIENTO EXPRESO. 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. No obstante lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

ARTICULO 19. PETICIONES REITERATIVAS. Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición. Lo anterior, siempre y cuando no se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTICULO 20. PETICIONES ANALOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, el Municipio de Bucaramanga, podrá emitir una única respuesta que publicará, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten o podrá responder directamente a los peticionarios.

ARTICULO 21. PETICIONES OSCURAS. Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, ésta 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.

ARTICULO 22. PETICIONES ANONIMAS. Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista justificación del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

ARTICULO 23. RECHAZO DE LAS PETICIONES. De conformidad con el artículo 19 de la ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.

PARÁGRAFO. En caso de rechazo de las peticiones se notificará al peticionario y se archivará mediante acto motivado.

Fiel

ARTICULO 24. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si el Municipio de Bucaramanga no es la autoridad para dar respuesta a la petición deberá informarlo de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. En este último caso, remitirá dentro del mismo término al competente y enviará copia del oficio remitisorio al peticionario.

En virtud de lo anterior, se deberá remitir el asunto de la autoridad competente: En caso de no existir, se le deberá comunicar por escrito al peticionario indicando las razones que sustentan la decisión.

ARTICULO 25. DOCUMENTOS PÚBLICOS. Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad del Municipio de Bucaramanga, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Los documentos relacionados con el funcionamiento del Municipio de Bucaramanga, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura y el organigrama de la entidad podrán ser consultados en la página web de la entidad.

Cuando una solicitud se refiera a consulta de documentos debidamente publicados, el funcionario competente para dar respuesta indicará la fecha de publicación en el diario oficial o en la página web en donde repose el documento.

PARAGRAFO PRIMERO. La información de carácter reservado o clasificado de que trata los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y el artículo 95 de la Ley 734 de 2002 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTICULO 26. DECISION NEGATIVA O RECHAZO RESPECTO A LA PETICION DE INFORMACION, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS. La dependencia competente del Municipio de Bucaramanga negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política. La Ley y en especial en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia, en cuyo texto se deberán citar las normas en las que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

PARAGRAFO PRIMERO. El carácter reservado de un documento o de una información no será oponible a las autoridades judiciales, administrativas y legislativas que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, dichas autoridades deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

PARAGRAFO SEGUNDO. Las investigaciones disciplinarias serán reservadas de conformidad con lo previsto en el artículo 95 del código disciplinario único y no será oponible esta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo previsto en los artículos 20 de la Ley 57 de 1985 y 27 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

ARTICULO 27. EXPEDICION Y COSTO DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas de conformidad con el valor fijado por el Municipio de Bucaramanga, mediante Decreto 0010 del 24 de enero de 2008 o las disposiciones que la sustituyan. Cuando la solicitud de expedición de copias provenga de un ciudadano que se encuentre en situación de desplazamiento, no procederá el cobro de las mismas, siempre que la solicitud tenga una justificación y esté dentro de los límites de la razonabilidad.

Jul

Lo señalado, no se aplicará cuando la expedición de las fotocopias haya sido decretada oficiosamente por una autoridad judicial.

PARAGRAFO PRIMERO. Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaria Administrativa del Municipio de Bucaramanga autentificará las copias y verificará los originales.

PARAGRAFO SEGUNDO. Ningún servidor(a) podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del jefe de la dependencia responsable de la custodia de los mismos.

ARTICULO 28. ACUMULACION DE TRÁMITES. Podrán acumularse en un mismo expediente el trámite de 2 o más peticiones realizadas por una misma persona, siempre que provenga de la misma causa, objeto o situaciones similares o conexas.

ARTICULO 29. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los términos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifiquen o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 30. SANCIONES. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 31. DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no contemplados en este Decreto y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

ARTÍCULO 32. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de la publicación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

08 JUN 2017

Dado en Bucaramanga, a los

RODOLFO HERANDEZ SUAREZ
Alcalde Municipal

Proyectó: Victoria Patricia Dangond Arenas/Abogado/Asesor
Revisó: Nerieth del Pilar Rodríguez/Subsecretaria Jurídica (E)
Revisó: Melba Fabiola Clavijo de Jácome/Secretaria Jurídica

VPDA