



0136

GOBERNAR  
ES HACER

DECRETO N° DE 2023

17 OCT 2023

“POR EL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO MUNICIPAL 0396 DEL 9 DE NOVIEMBRE DE 2020”

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA,

En uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en los artículos 209, 211, 270 y 315 de la Constitución Política de Colombia, artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, y el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política de Colombia 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 respetuosas, 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 Constitución Política de Colombia en su artículo 315 señala entre las atribuciones del Alcalde “(...) *Dirigir la acción administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo. (...)*”
3. Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos conforme a los principios y términos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. Que el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en la correspondiente entidad.
5. 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.”*
6. Que el Decreto Nacional 1166 del 2016, se reguló la presentación radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
7. Que mediante Decreto Municipal 0396 del 9 de noviembre de 2020 se reglamentó el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del Municipio de Bucaramanga.
8. Que algunas disposiciones del mencionado decreto, se han tornado ambiguas e imprecisas, lo que han conllevado a inconvenientes en su implementación, por tanto, y en aras de garantizar el ejercicio del Derecho Fundamental a presentar peticiones se hace necesario ajustarlas, con el fin de dar aplicación correcta y exacta a lo que allí se indica.
9. Que se dio cumplimiento a la publicación del proyecto de decreto en la página web del Municipio el día 22 de junio del 2023, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, sin que recibieran comentarios u observaciones por parte de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,

W



## DECRETA

**ARTÍCULO PRIMERO.** – Modificar el artículo 12 del Decreto Municipal 0396 del 9 de noviembre de 2020, el cual quedará así:

**“ARTÍCULO 12. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES.** En cumplimiento de las disposiciones Constitucionales y Legales y con el objeto de garantizar a los usuarios la efectiva y real aplicación de su Derecho Fundamental de Petición, el Municipio de Bucaramanga tiene a disposición de sus administrados los siguientes canales de recepción de peticiones:

1. *Página Web:* [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co) / Sección PQRSD ubicada en el menú principal.
2. *Redes Sociales:* Página del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter, e Instagram – Sólo canales oficiales identificados como @alcaldiabga  
Las peticiones allegadas al Municipio de Bucaramanga a través de las redes sociales sólo serán objeto de trámite cuando cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 13 del presente decreto.
3. *Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía –GSC / Dirección:* FASE II – Carrera 11 No. 34-52.
4. *Teléfono:* 6337000 Opción Peticiones Quejas y Reclamos
5. *Correo electrónico:* [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co)

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Toda petición independientemente de su canal de ingreso debe estar identificada con un radicado asignado por el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desde el Centro de Atención Municipal Especializado –CAME y contener la fecha y hora de recibido, así como la identificación del usuario de la entidad que la recepcionó.

No se dará dicho tratamiento a aquellas peticiones y/o documentos que por expresa disposición legal tienen establecido un canal específico, como es el caso de los correos de notificaciones judiciales ([notificaciones@bucaramanga.gov.co](mailto:notificaciones@bucaramanga.gov.co)), actuaciones disciplinarias ([cdisciplinario@bucaramanga.gov.co](mailto:cdisciplinario@bucaramanga.gov.co) y [juzgamientodisciplinario@bucaramanga.gov.co](mailto:juzgamientodisciplinario@bucaramanga.gov.co)) y canal de denuncias anticorrupción, como tampoco de aquellas peticiones que se recepcionen en plataformas desarrolladas por el nivel nacional cuyo manejo es obligatorio y su administración no depende de la entidad, como es el caso del SISBÉN (Plataforma del Departamento Nacional de Planeación -DNP-) y la Secretaría de Educación (Sistema de Atención al Ciudadano –SAC- del Ministerio de Educación).

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Toda petición recibida en el Municipio de Bucaramanga mediante un canal de ingreso diferente a los establecidos en el presente artículo, deberá ser direccionada dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de recepción, al correo electrónico [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co) por el funcionario o contratista que tuvo un primer contacto con la misma, para su respectiva radicación, clasificación y asignación. Lo anterior, so pena de que quien haya recibido la petición inicialmente, tenga que asumir el conocimiento de la misma, proceder a dar respuesta dentro de los términos legalmente establecidos, y ser el directamente responsable del trámite.

En los casos en que la petición haya sido enviada a varios destinatarios (funcionarios o contratistas de la entidad), cada destinatario revisará si la petición fue enviada al correo [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co). En caso positivo, hará caso omiso y no la enviará, en caso negativo, procederá a hacer el envío de la petición al correo [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co). No obstante lo anterior, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desde el Centro de Atención Municipal Especializado –CAME siempre deberá constatar que las peticiones que se reciben, sean nuevas y en caso de evidencia que una petición ya fue recibida deberá proceder al archivo de la misma, dejando las constancias a que haya lugar. “

**ARTÍCULO SEGUNDO.** Modificar el artículo 16 del Decreto Municipal 0396 del 9 de noviembre de 2020, el cual quedara así:

**“ARTICULO 16. ASIGNACIÓN Y REMISIÓN AL RESPONSABLE:** Una vez se asigna el radicado a la petición y se clasifica la misma, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

30



que la recepcionó, dentro del mismo término de veinticuatro (24) horas dispuesto para radicación y clasificación, debe proceder a asignar a la oficina responsable de resolver el trámite y realizar la remisión correspondiente mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano –GSC. Lo anterior, toda vez que los términos de respuesta operan desde el día hábil siguiente a la fecha del primer contacto de la petición con la entidad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Se exceptúa de los términos de asignación de las peticiones dispuestos en el presente artículo, las peticiones recibidas en días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que la asignación a la Secretaría Oficina o Departamento Administrativo responsable, se debe realizar el día hábil siguiente a la fecha de la petición en la entidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Se exceptúan de esta medida los requerimientos de entes de control que contengan como término de respuesta máximo 24 horas, toda vez que los mismos una vez recibidos y radicados, deberán ser clasificados y remitidos de manera inmediata a la Secretaría Oficina o Departamento Administrativo que sea competente para conocer del asunto, siempre y cuando ingresen a la entidad en días hábiles. Cuando los requerimientos de entes de control sean recibidos en la entidad los días sábados, domingos y festivos, y tengan como término de respuesta máximo de 24 horas, la asignación a la oficina responsable deberá hacerse el primer día hábil siguiente a su recepción, dentro de las primeras tres (3) horas.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Cuando el funcionario o contratista del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía evidencie que la respuesta a la petición requiere información de una o varias secretarías, oficinas, o departamentos administrativos, se procederá a asignar la petición a la secretaria, oficina, o departamento administrativo de mayor incidencia en la respuesta. Si se observa que las respuestas son equitativas entre varias dependencias, podrá asignarlo a cualquiera de las mismas y enviará copia de la petición a las otras dependencias involucradas, para darles a conocer que deberán articular la respuesta con la dependencia responsable.

**PARÁGRAFO CUARTO.** La asignación y remisión del trámite por parte del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sólo se podrá realizar a UNA sola, dependencia, secretaria, oficina o departamento administrativo, Lo anterior, con el objetivo que desde el Municipio de Bucaramanga se otorgue UNA SOLA RESPUESTA al peticionario.”

**ARTÍCULO TERCERO: PUBLICACIÓN.** El contenido del presente acto administrativo será publicado en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

**ARTÍCULO CUARTO: RECURSOS.** De conformidad con el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contra el presente acto administrativo no procede recursos.

**ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA Y DEROGATORIA.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias. Las demás disposiciones contenidas en el Decreto Municipal 0396 de 2020 quedaran vigentes.

**PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE.**

Dado en Bucaramanga, a los, **17 OCT 2023**

**JUAN CARLOS CÁRDENAS REY**  
Alcalde Municipal de Bucaramanga

Revisó: Adrián Ignacio González Jaimes – Secretario Jurídico  
Revisó: Edly Juliana Pabón Rojas – Subsecretaria Jurídica  
Revisó: Silvia Juliana Pinzón – Abogada Despacho Alcalde  
Revisó: Silvia Juliana Quintero Pimentel – Secretaria Administrativa  
Revisó: Gloria María Castro Benavides – CPS 2037 Profesional de Apoyo Secretaria Administrativa  
Proyectó: Yesid Pimiento Castillo – Abogado Secretaría Jurídica