 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GIRÓN - PIEDICRESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN N° 00262 (16 MAR 2017)	VERSIÓN: 02


"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA"

EL DIRECTOR DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Constitución Política Artículo 23, las Leyes 190 de 1995, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1625 de 2013, 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.
2. Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.
3. Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, 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.
4. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.
5. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.
6. 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" y el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones", regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.
7. Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011 CPACA, regulado por la ley 1755 de 2015, estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
9. Que la ley 1755 del 2015, reguló las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRON - PEDREGUETA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO: GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN 00262- (16 MAR 2017)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

examen y la solicitud de copias de documentos; así como, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos, la interposición de recursos, las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

10. Que, de conformidad con lo expuesto se considera necesario reglamentar el trámite que debe surtir al interior del Área Metropolitana de Bucaramanga para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
11. Que teniendo en cuenta lo anterior,

RESUELVE:

**CAPITULO I
DISPOSICIÓN GENERAL**

ARTÍCULO 1º- OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2º- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de fotocopias de documentos emanados de la entidad, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos y la interposición de recursos de la vía administrativa.

ARTÍCULO 3º- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Área Metropolitana de Bucaramanga 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 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 Área Metropolitana de Bucaramanga deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

ARTÍCULO 4º- TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

ARTÍCULO 5º- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORENCIANA - GRÓN - PEDERUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN No 00262- (16 MAR 2017)	VERSIÓN: 02

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite,
6. La dirección de notificaciones, número telefónico y la dirección electrónica si quiere que se le notifique por este medio, y
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Si el peticionario es una persona jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 6º- PETICION INCOMPLETA. En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una Subdirección constate que una petición ya radicada y repartida está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 7º- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015. En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiere en la petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Santander, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. - 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. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.


CAPITULO III DE LA RADICACIÓN

ARTÍCULO 8º- RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN. Toda comunicación que sea remitida a nombre del Área Metropolitana de Bucaramanga, por correo postal, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán ser radicada en la Oficina de Recepción - Radicación- de la Entidad, y deberá ser presentada en forma respetuosa so pena de rechazo.

PARÁGRAFO. Cualquier funcionario de la Entidad que reciba directamente una petición por cualquier medio, deberá remitirla dentro del término máximo de un (1) día, a la oficina de recepción para que sea radicada e ingrese al sistema integrado del PQRD.

ARTÍCULO 9º- RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Las peticiones recibidas vía telefónica o verbal presencial, deben ser consignados en el formato DIE-FO-006 o el que lo sustituya, en la recepción o por parte de las secretarías de cada una de las dependencias y radicadas en la recepción a más tardar el día siguiente a su recibo.

Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable le expedirá una fotocopia.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORENCIABLANCA - GRON - PREDECIESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN N° 0262 (16 MAR 2017)	VERSIÓN: 02

**CAPÍTULO III
DEL TRÁMITE**

ARTÍCULO 10º- TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN. Las peticiones serán tramitadas por el Secretario General, Asesores de Dirección, Subdirecciones o Jefes de Oficina, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellos.

Los funcionarios del nivel directivo o asesor, podrán delegar en el personal profesional especializado o universitario que se encuentre a su cargo, el trámite y/o suscripción de las peticiones asignadas con ocasión del cumplimiento de sus funciones. Así mismo, podrá encargar a los contratistas sobre los cuales realiza supervisión únicamente la proyección de la respuesta de la comunicación asignada.

PARÁGRAFO 1. Entiéndase por áreas misionales las Subdirecciones de: Transporte Metropolitano, Planeación e Infraestructura y Ambiental Metropolitana. Las áreas administrativas son: la Subdirección de Administrativa y Financiera, la Secretaría General, la Oficina de Control Interno y los Asesores de Gestión Corporativa y Desarrollo Metropolitano Sustentable.

PARÁGRAFO 2. Para el cumplimiento de lo anterior, a más tardar al día siguiente de la radicación de la comunicación, la Secretaria Ejecutiva de la Dirección o la persona que se delegue para tal fin, deberá enrutar la petición a la dependencia correspondiente.


Los funcionarios del nivel directivo y asesor, contará con el término de dos (02) día, para hacer entrega de la petición al servidor público delegado para tramitar y/o suscribir.

Cuando por error una petición sea remitida a una dependencia de la Entidad que no es la competente para dar respuesta, el funcionario del nivel directivo y asesor, contará con el mismo término de dos (02) día, para enviarla mediante memorando interno a la dependencia que daba dar respuesta.

PARÁGRAFO 3. Toda petición verbal o escrita deberá tener respuesta por escrito debidamente identificado con numero de radicación de salida.

ARTÍCULO 11º- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata el presente acto, se resolverán o contestarán de fondo teniendo en cuenta los siguientes términos:

DESCRIPCIÓN	PLAZO (DÍAS HÁBILES)
REGLA GENERAL	
Derecho de Petición de orden general	15
REGLAS ESPECIALES	
Las peticiones de documentos y de información. Si en este 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.	10
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con funciones y competencias de la Entidad.	30
Las solicitudes efectuadas por otra Entidad Pública	10

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - PIEDIGUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN N° 002625 16 MAR 2017	VERSIÓN: 02

DESCRIPCIÓN	PLAZO (DÍAS HÁBILES)
Las solicitudes de información realizadas por los congresistas	5
Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento.	Se rigen por los términos allí previsto
Requerimientos administrativos y judiciales	Se rigen por los términos establecidos por la Entidad competente

PARÁGRAFO 1. Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario delegado deberá informarlo al interesado de inmediato si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la Entidad competente.

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, el funcionario delegado debe informarlo al interesado por escrito, antes de su vencimiento, señalando los motivos de la demora y el plazo razonable en que su petición será resuelta, término adicional que, para todos los casos, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, el funcionario responsable de dar respuesta, la 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 podrán devolverse peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

PARÁGRAFO 4. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.


PARÁGRAFO 5. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PARÁGRAFO 6. PROCEDIMIENTO 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en el presente acto, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 12º- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos podrá autorizarse por parte del funcionario designado para tramitar y suscribir la petición, en el horario de atención al público establecido por la Entidad. Previo a su autorización deberá verificarse que el documento objeto de examen no tenga el carácter de reservado.

De la visita se deberá levantar un acta de comparecencia describiendo el fin de la misma, el nombre del quien ausculto la documentación, el documento de identidad y la firma de quienes actuaron, en el formato que se designe para tal fin.

ARTÍCULO 13º- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, conforme los precios unitarios que anualmente se establezcan mediante acto

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRON - PIEDICRESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN Nº 002623 (16 MAR 2017)	VERSIÓN: 02

administrativo. Para tal efecto, deberá indicarse al peticionario por escrito el valor y forma de pago.

Una vez el peticionario presente la constancia de pago por el valor indicado, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedir las copias solicitadas.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

PARÁGRAFO. Anualmente el Subdirector Administrativo y Financiero o quien haga sus veces, deberá para la vigencia, calcular el valor unitario de las copias, la cual será el fundamento para la expedición de la resolución correspondiente.

CAPÍTULO IV DE LA ENTREGA

ARTÍCULO 14º- Una vez el área responsable realice la proyección y suscripción de la comunicación asignada, ésta deberá ser remitida con dos (02) días hábiles anteriores a su vencimiento, a la Secretaria de Dirección a efectos de que se le asigne radicado de salida y se proceda a su envío a través del correo postal.

En el evento en que el peticionario solo haya incluido dirección electrónica para la entrega de la respuesta, será el servidor público asignado para su trámite, quien deba remitirla por este medio, una vez haya sido asignado el radicado de salida por parte de la Secretaria de Dirección.

CAPÍTULO V DE LA BAJA


ARTÍCULO 15º- La Secretaria Ejecutiva de la Dirección una vez asigne la radicación de salida, será la responsable de descargarla del formato GDO-FO-006, o el que lo sustituya, y de archivarla en forma consecutiva, acompañada de la constancia de envío. En el caso de que la respuesta haya sido entregada vía correo electrónico, el archivo de la comunicación deberá realizarse con la evidencia de envío por este medio.

PARÁGRAFO 1. La Jefe de Control Interno será la responsable de realizar semanalmente seguimiento, a efectos de verificar que las solicitudes hayan sido contestadas en término. Para ello la Secretaria de Dirección, será la responsable de enviar el correspondiente reporte semanalmente. En caso de verificarse que no se dio cumplimiento a lo establecido en el presente acto, deberá informar a la Secretaria General – Oficina de Control Interno Disciplinario, para que se tomen las medidas aplicables al caso.

PARÁGRAFO 2. La Secretaria General en los meses de julio y enero de cada vigencia, remitirá a la Subdirección Administrativa y Financiera, informe de respuestas de los Derechos de Petición a efectos de que se realice la publicación en la página web de la Entidad.

CAPÍTULO VI DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 16º- SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. Todo usuario de los servicios que presta la Entidad, podrá realizar sugerencias, quejas y reclamos en el formato DIE-FO-005 o el que lo sustituya, el cual estará disponible en la recepción de la Entidad. Si la sugerencia, queja o reclamo se realiza por vía telefónica, la Secretaria de Dirección, será la responsable de consignarla en el formato antes indicado.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRÓN - PIEDECUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO: GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN N° 000262 (16 MAR 2017)	VERSIÓN: 02

A las sugerencias o reclamos, se les dará el mismo trámite y términos asignado para los derechos de petición de orden general. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario, sobre su recibo y trámite aplicable a la queja.

ARTÍCULO 17º- Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

- a. Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- b. Queja: Manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.
- c. Reclamo: Manifestación escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

ARTÍCULO 18º- La Secretaria General será la responsable de rendir informe trimestral respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 90 del Decreto 2232 de 1995 y la Ley 1712 de 2014, artículo 11, reglamentando por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015.

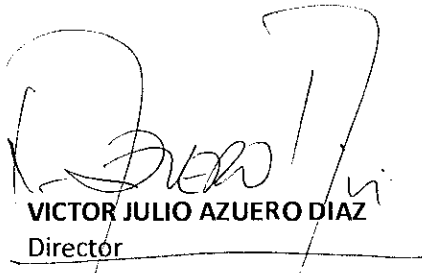
CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 19º- 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, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 20º- VIGENCIA Y DEROGATORIA. - La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las que sean contrarias.

COMUNICASE Y CUMPLASE

Dada en Bucaramanga, a los **16 MAR 2017**


VICTOR JULIO AZUERO DIAZ
 Director

Proyecto: José Miguel Díaz Sandoval
 Jorge Castañeda Pradilla

Revisó: Mary Liliana Rodríguez Céspedes

Abogado asesor Externo
 Contratista SG

Secretaria General