 <p><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p align="center"><b>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</b></p>	<p><b>CODIGO:GJC-FO-002</b></p>
	<p align="center"><b>RESOLUCIÓN N° 000402</b> (Septiembre 06 de 2023)</p>	<p><b>VERSIÓN: 02</b></p>


**“POR MEDIO DEL CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN N° 000415 DEL 01 DE SEPTIEMBRE DE 2020”**

**EL DIRECTOR DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

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

**CONSIDERANDO:**

1. Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, que 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 el artículo 3 de la ley 1437 de 2011 prevé los principios consagrados en la Constitución Política entre ellos los principios de eficacia y economía que deberán interpretar y aplicar en las actuaciones y procedimientos administrativos, los cuales se tienen en cuenta para establecer un solo procedimiento para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones de la siguiente manera:
  11. “...En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa...”
  - 12...” En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas...”
7. Que se expidió la resolución 000415 del 01 de septiembre de 2020 “Por la cual se actualiza la reglamentación en el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga”.
8. Que de manera posterior se creó un nuevo procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones el cual fue aprobado por calidad, por consiguiente, existen dos procedimientos establecidos en la entidad, lo cual implica duplicidad de procesos. Por lo tanto, se hace necesario que en virtud del principio de economía y eficacia, se establezca la primacía y existencia de uno de ellos, a fin de establecer el buen funcionamiento permitiendo la organización de los grupos de trabajo, la atención prioritaria y en debida forma de las solicitudes radicadas en la entidad, estudiando las necesidades del servicio y cumpliendo con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la institución tal y como lo establece el artículo 115 de la Ley 489 de 1998.
9. Que el Área Metropolitana de Bucaramanga mediante el procedimiento para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones estableció los objetivos, la estructura, alcance, normatividad aplicable y todo el desarrollo que se debe tener en cuenta para el adecuado trámite y posterior seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos presentados.
10. Que por temas de conveniencia y oportunidad para la entidad, se considera necesario derogar la resolución No 000415 del 01 de septiembre de 2020.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECIESTA</p>	<b>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</b>	<b>CODIGO:GJC-FO-002</b>
	<b>RESOLUCIÓN N° 000402</b> (Septiembre 06 de 2023)	<b>VERSIÓN: 02</b>

En mérito de lo anteriormente expuesto,

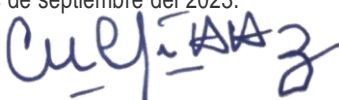
**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO: DEROGAR** la Resolución Nª 000415 del 01 de septiembre del 2020 de conformidad con lo contenido en la presente resolución.

**ARTICULO SEGUNDO: VIGENCIA Y DEROGATORIA** la presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que sean contrarias.

**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bucaramanga a los 6 días del mes de septiembre del 2023.

  
**CESAR CAMILO HERNANDEZ HERNANDEZ**  
**Director**  
**Área Metropolitana de Bucaramanga**

**Proyecto:** Heydi Luisa Marimon Moreno – Abogada  
Juliana Barragán – Abogada Externa  
**Revisó:** Jessica Márquez – Abogada Externa  
Mario Barragán – Secretario General.