


DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 1	

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN PARA EL MUNICIPIO DE SABANETA.

LA ALCALDESA DEL MUNICIPIO DE SABANETA, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Constitución Política de Colombia; la Ley 734 de 2002, artículo 34, numeral 19 y en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y,

CONSIDERANDO

1. 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, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
2. Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas o reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas y denuncias para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
4. Que el numeral 19, artículo 34, de la Ley 734 de 2002, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho 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 dependencia de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.
6. Que se hace necesario estructurar un documento guía, que sirva de referencia para ilustrar de manera óptima a la comunidad y a los funcionarios que intervienen en la resolución de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias en el municipio de Sabaneta.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA

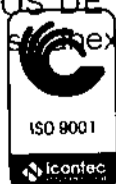
ARTÍCULO PRIMERO. Adóptese e impleméntese el REGLAMENTO DE DERECHOS DE PETICIÓN para el Municipio de Sabaneta, contenido en el texto que se anexa formando parte integral del presente Decreto.


Palacio Municipal Cra. 45 No. 71sur-24

Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93

www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 2	

ARTICULO SEGUNDO. Las disposiciones aquí contenidas aplican a todas las dependencias de la administración en cuanto a las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos.


ARTICULO TERCERO. El presente decreto será publicado en la página Web del Municipio de Sabaneta y se dará a conocer a las diferentes dependencias de la Administración Municipal para su conocimiento y aplicación.

ARTÍCULO CUARTO. La Oficina Asesora Jurídica del Municipio de Sabaneta, será la responsable de la revisión y actualización del presente reglamento, de acuerdo a las normas que modifiquen o adicionen la materia.

ARTICULO QUINTO. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación. Dado en Sabaneta a los quince (15) días del mes de octubre de 2014.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


LUZ ESTELA GIRALDO OSSA
Alcaldesa Municipal

DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 3	

CAPITULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO. Reglamentar el trámite interno para los Derechos de Petición, quejas, reclamos y denuncias que se formulen ante cualquier dependencia del Municipio de Sabaneta.

ARTÍCULO 2°. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente Decreto, aplica para todas las dependencias del Municipio de Sabaneta.

ARTÍCULO 3°. RESPONSABILIDAD. Es responsabilidad de la Oficina de Archivo Central, la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que presenten los ciudadanos.

A los funcionarios que por delegación o remisión se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.

ARTÍCULO 4°. MECANISMOS JUDICIALES PARA HACER EFECTIVO EL DERECHO DE PETICIÓN. Por ser el derecho de petición un derecho fundamental es de aplicación inmediata susceptible de ser protegido mediante la ACCIÓN DE TUTELA, cuando quiera que resulte vulnerado o amenazado por la acción u omisión de una autoridad pública.

ARTÍCULO 5°. RELACIÓN ENTRE EL DERECHO DE PETICIÓN Y EL DERECHO A LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. El Derecho de petición puede satisfacerse simplemente haciendo la solicitud a la autoridad para que se permita la consulta de los documentos oficiales. Pero es frecuente el caso de que primero opera la consulta de los documentos y luego se ejercita el derecho de petición para obtener copia de los mismos.

Todo documento público puede ser consultado por los usuarios, siempre que dicho documento no tenga reserva legal o por orden judicial no sea de público conocimiento.

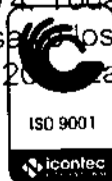
ARTÍCULO 6°. MARCO NORMATIVO DEL DERECHO DE PETICIÓN

CONSTITUCIONAL.

"Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)".

"Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)".

Artículo 20. La función administrativa está al servicio de los intereses



Palacio Municipal Cra. 45 No. 71sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93

www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones. (...)"

"Artículo 270. "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

LEGAL. Ley 1437 del 18 de enero de 2011. El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus Títulos I y II (artículos 1° a 33) desarrolla el Derecho de Petición en sus diversas clases, su procedencia, términos y procedimientos aplicables.

De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, se podrá solicitar el 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.

ARTÍCULO 7°. CONTENIDO MÍNIMO DE TODA PETICIÓN

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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su 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 1. La autoridad 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 y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 8°. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por las personas que ejerciten el derecho de petición, mediante solicitud de información o mediante formulación de consultas.
4. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
5. Por las autoridades, oficiosamente.

ARTICULO 9°. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN.

DECRETO N° 140

FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014

Código: F-AM-018

Versión: 01

Página 5



- Cualquier persona puede elevar peticiones respetuosas a las autoridades y/o organizaciones e instituciones sin distinción de edad, sexo, nacionalidad o estado civil, etc.
- Es un derecho fundamental, según los principios del nuevo ordenamiento constitucional. (C.P. 1991).
- Su efectividad es esencial para el logro de los fines de la administración pública.
- El Derecho de Petición debe ir dirigido a la Autoridad o particular competente (CPACA Art. 21).
- Puede ser presentado de forma verbal o escrita, por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, vía telefónica, personal, documental).
- La respuesta de la administración debe ser oportuna, íntegra, pertinente y satisfactoria de conformidad con el interés del peticionario. De todas maneras, eso no significa que la respuesta implica una aceptación de lo solicitado ni que pueda exigirse por esta vía (la de la protección del Derecho de Petición), el sentido determinado de la respuesta.
- El silencio administrativo no satisface el Derecho de Petición. Tampoco se satisface con respuestas evasivas o formales. (Sentencia: 70001-23-31-000-1996-03070-01(16016) del 2007. Consejo de Estado).
- Negar el derecho o atenderlo con negligencia genera responsabilidades administrativas y disciplinarias.
- No se requiere que el peticionario invoque el Art. 23 de la Constitución Política Nacional (Ley 1437 de 2011, art. 13), ni haga alusión específica al Derecho de Petición para considerar su requerimiento o solicitud como "Derecho de Petición"
- La Corte Constitucional ha determinado que la esencia del Derecho de Petición contiene tres elementos, los cuales serán tenidos en cuenta por el juez de tutela en su fallo a saber¹:
 1. Pronta resolución (Indicador de Eficiencia).
 2. Respuesta de fondo (Indicador de Eficacia).
 3. Notificación de la respuesta al interesado. (Indicador de Efectividad).

CAPITULO II

DEFINICIONES

ARTÍCULO 10. PETICIÓN. Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos: la recepción, la solución y la comunicación; los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.

ARTÍCULO 11. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL. El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona,

en forma respetuosa, en ambos casos en forma respetuosa. Si la

Palacio Municipal Cra. 45 No. 71 sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93

www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia





petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

ARTÍCULO 12. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Municipio de Sabaneta. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Municipio de Sabaneta, deberán contener la información señalada en el artículo 13 del presente decreto.

Las distintas dependencias del Municipio de Sabaneta tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

ARTÍCULO 13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Municipio de Sabaneta y sus distintas dependencias.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el Municipio de Sabaneta.


Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, se pondrá en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 14. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Este tipo de petición se debe resolver dentro de un término de 30 días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. (Art. 14, Núm. 2, Ley 1437 de 2011).

Siempre que se responda este tipo de peticiones debe incluirse en la respuesta, el fundamento normativo que permite y obliga a emitir el concepto. La respuesta a este tipo de petición no constituye acto administrativo, en la medida en que, con la respuesta no se adoptan decisiones, ni producen efectos jurídicos; por lo tanto, contra ellos no proceden los recursos de la vía gubernativa o las acciones contenciosas.

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. (Artículo 28 Ley 1437 de 2011)

DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 7	

ARTÍCULO 15. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN O DEBER LEGAL. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas, resolverlas y comunicarlás.

ARTÍCULO 16. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, en cumplimiento de sus funciones, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

CAPÍTULO III

DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 17. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Municipio de Sabaneta, en forma verbal o escrita, o por cualquier medio idóneo, en interés general o en interés particular.

Parágrafo: Las peticiones son las comunicaciones que se reciben por parte de la entidad, cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, solicitud de información, consulta, sugerencia, felicitación entre otras), las que se les dará el trámite de derecho de petición; siempre y cuando reúna los requisitos señalados en el artículo 7° del presente decreto.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

ARTÍCULO 18. PETICIONES VERBALES. La petición verbal formulada por cualquier persona ante el Municipio de Sabaneta, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan aquellas que deban presentarse por escrito.

CAPÍTULO IV

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 19. FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIO. Las peticiones VERBALES se presentarán y recibirán directamente en la dependencia del Municipio de Sabaneta que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponde resolverlas, en el horario institucional establecido. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe.



Palacio Municipal Cra. 45 No. 71sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



Parágrafo. En los términos previstos por el inciso tercero del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

ARTÍCULO 20. TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual, se dejará constancia de la fecha del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 7° del presente decreto y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

ARTÍCULO 21. FUNCIONARIO INCOMPETENTE. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia del Municipio de Sabaneta que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma, para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa Oficina, se le recibirá y se remitirá al funcionario competente de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que sea recibida por el funcionario competente.

CAPÍTULO V


DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

ARTÍCULO 22. RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones escritas se presentarán en el ARCHIVO CENTRAL dentro del horario establecido en la entidad, allí se verificará que la petición cumpla con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 7° del presente decreto, luego deberá radicarse la solicitud y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación.

Parágrafo 1°. Los funcionarios del Municipio de Sabaneta, no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

ARTÍCULO 23. ATENCIÓN PRIORITARIA. Las dependencias y funcionarios competentes para dar respuesta, darán 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.

ARTÍCULO 24. PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO INCOMPETENTE PARA DECIDIR. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no

DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 9	

competente, este informará al interesado, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá la petición al funcionario competente, enviando copia del oficio remitario al peticionario. El término para decidir la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición por parte del funcionario competente.

Artículo 25. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones escritas o las verbales que por sus características, no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Término General: En general, toda petición debe ser resuelta dentro de los 15 (quince) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

2. Términos Especiales:

a) Peticiones elevadas por población desplazada: Las peticiones elevadas por población desplazada, se resolverán y contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de radicación en el Municipio de Sabaneta,

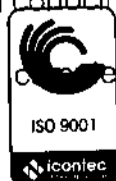
b) Peticiones entre Autoridades: El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días;

c) Peticiones de documentos: Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la recepción de la petición. 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 los documentos solicitados. Las copias deberán entregarse dentro de los 3 (tres) días siguientes al término de los diez días iniciales;

d) Petición mediante la cual se eleva una consulta: Las peticiones que eleven consulta a los funcionarios del Municipio de Sabaneta, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su recepción.

Parágrafo 1º. Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo 2º. La respuesta debe cumplir con los requisitos: oportunidad, que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario.



requisitos, se incurre en una vulneración de

Palacio Municipal Cra. 45 No. 71sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co

Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



derecho constitucional fundamental de petición, susceptible de ser tutelado.


ARTÍCULO 26. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante el Municipio de Sabaneta, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento al peticionario para que complemente documentos o información o para que realice una gestión o trámite a su cargo, necesaria para una decisión de fondo. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.
2. Práctica de pruebas.
3. Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por el funcionario competente.
4. Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 27. COMUNICACIÓN DE LA PETICIÓN. Una vez firmada la respuesta, se enviará al archivo central para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario. Si la petición se hizo a través de correo electrónico, se imprime la respuesta y se radica, luego se escanea y se envía por correo electrónico al peticionario.

ARTÍCULO 28. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL MUNICIPIO DE SABANETA. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones del Municipio de Sabaneta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

ARTÍCULO 29. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando por razones de competencia una petición deba

<p>DECRETO N° 140</p> <p>FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014</p>	<p>Código: F-AM-018</p> <p>Versión: 01</p> <p>Página 11</p>	
--	--	---

ser resuelta por varias dependencias del Municipio de Sabaneta, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que den respuesta al peticionario en lo pertinente y se dará respuesta al peticionario anexando copia de los oficios remisorios de la solicitud.

ARTÍCULO 30. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado de su radicación, encuentra que no se acompaña la información o los documentos necesarios para decidir la petición, indicará al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad. Sin embargo, si el peticionario, insiste en que se radique la petición, a pesar de estar incompleta, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

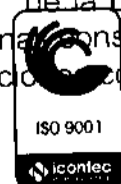
Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir.

Parágrafo 1°. Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado de un (1) mes, o antes de terminar dicho plazo solicita prórroga hasta por un término igual, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición.

Parágrafo 2°. Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, suspendiendo el término para decidir. Vencido el término o la prórroga solicitada, la autoridad decretará el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual, únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 31. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

ARTÍCULO 32. INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones establecidas en el artículo 9° de la Ley 1437 de 2011 y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.





ARTÍCULO 33. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición deberá ser respetuosa. Solamente 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. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En caso de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario responsable, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

CAPÍTULO VI


DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 34. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Municipio de Sabaneta y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

ARTÍCULO 35. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Municipio de Sabaneta, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley y, en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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 demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses, contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Parágrafo 1°. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 13	

Parágrafo 2°. 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.

Parágrafo 3°. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, por este solo hecho, el documento no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

ARTÍCULO 36. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia o en el archivo central si fuere el caso, en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

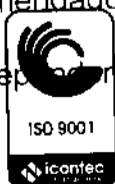
ARTÍCULO 37. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín, Gaceta o sitio web en que se hizo la divulgación. Si la publicación se encontrare agotada, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTÍCULO 38. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Municipio de Sabaneta, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Valor de las fotocopias. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100.00), moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

Parágrafo 1°. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente en la Tesorería municipal por el interesado, de acuerdo al valor determinado en el área donde se solicita.

Parágrafo 2°. Ningún servidor del Municipio de Sabaneta podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...".





Jefe de la Dependencia, designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

CAPÍTULO VII

DE LAS CONSULTAS

ARTÍCULO 39. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. Las consultas, al igual que las demás peticiones, pueden ser verbales o escritas. Las consultas verbales cuyas características permitan ser atendidas de igual manera, lo serán, de lunes a viernes, en el horario de atención al público, conforme al horario institucional. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en el artículo 7° del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios constitucionales y legales establecidos.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente decreto.

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

ARTÍCULO 40. DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS. Plazo máximo para resolver consultas. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles.


ARTÍCULO 41. FUNCIONARIOS COMPETENTES. Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia que sea competente para conocer o su delegado, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

CAPÍTULO VIII

DE LAS QUEJAS O RECLAMOS

ARTÍCULO 42. QUEJAS Y RECLAMOS. Se entiende por **queja**, la manifestación de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento, que un ciudadano pone en conocimiento sobre una entidad o servidor público y por **reclamo**, la exigencia presentada ante la irregularidad o mala prestación de un servicio, obligación incumplida, o por una prestación deficiente de una función a cargo de la entidad.

ARTÍCULO 43. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. El Municipio de Sabaneta, a través de los servidores públicos designados para atención de

DECRETO N° 140	Código: F-AM-018	
FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014	Versión: 01	
	Página 15	

Servicio al Cliente, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General del Municipio, se encargará de recibir y tramitar las quejas, reclamos y denuncias que formulen los ciudadanos para dar a conocer, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

ARTÍCULO 44. PRESENTACIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS. Las quejas o reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web o depositadas en el buzón de sugerencias, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 7° del presente decreto. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas o reclamos anónimos.

ARTÍCULO 45. DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. Trámite de quejas o reclamos. Una vez presentada la queja o reclamo ante la Oficina de atención al ciudadano, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en el archivo central, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

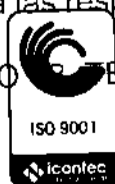
ARTÍCULO 46. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Archivo Central luego de haber radicado, direcciona a la dependencia competente las quejas, reclamos y denuncias, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la dependencia indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberán remitir a la Oficina de Atención al Ciudadano para su seguimiento y control.

Si la queja, denuncia o reclamo, da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Municipio de Sabaneta, para que se adelante el trámite pertinente.

ARTÍCULO 47. Quejas o reclamos irrespetuosos, oscuros y reiterativos. Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo.

En caso de quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.



Palacio Municipal Cra. 45 No. 71sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia



de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente establecido.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse al interesado de forma verbal o escrita, en los demás casos será escrita.

ARTÍCULO 49. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme al trámite para peticiones incompletas.

ARTÍCULO 50. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 51. QUEJA O RECLAMO REFERENTE A TEMAS DISCIPLINARIOS. Las investigaciones disciplinarias por queja o reclamo, denuncias o informes de servidores públicos se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Disciplinario Único y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

ARTÍCULO 52. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente decreto, el Municipio de Sabaneta podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

ARTÍCULO 53. CANALES OFICIALES DE REGISTRO DE LAS PQRS. Los canales de ingreso son todos los canales oficiales que la entidad usará en donde se cuente con ellos para recibir la PQRS del Ciudadano-Cliente y son los que se relacionan a continuación:

- a) Presencial: En la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la calle 45 N° 71 Sur 24 (Palacio Municipal) o en el buzón de sugerencias.
- b) Virtual: Página web, ingresando al portal web del municipio: www.sabaneta.gov.co.
- c) Correo electrónico o en la página web en el link escribale al Alcalde/contáctenos.
- d) Telefónico, a través de la línea 2 88 00 98 ext 168-188.
- e) Escrito: Por medio de empresas de mensajería o servicios postales.

DECRETO N° 140

FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014

Código: F-AM-018

Versión: 01

Página 17



radicadas en el Archivo Central ubicado en el primer piso del Palacio Municipal.

f) Kiosco interactivo "Sabaneta digital".

ARTÍCULO 54. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO. Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos del Municipio de Sabaneta, deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se disponga para tal fin y serán radicadas en las Oficinas de correspondencia en el aplicativo que exista para los trámites de la gestión documental de la entidad. Una vez radicadas serán redireccionadas al correo electrónico de las(s) dependencia(s) a la(s) a que corresponda su atención.

El servidor responsable (administrador de la cuenta), deberá enviar al peticionario un correo electrónico a la cuenta reportada indicando recibo de la comunicación con fecha, hora y número de radicado.

Las respuestas a las peticiones recibidas por medio electrónico serán radicadas en archivo y enviadas directamente al peticionario por el mismo medio electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sean enviadas en soporte físico a través de correo, o que la entreguen personalmente, de lo cual se dejará constancia.

Cuando las solicitudes enviadas por correo electrónico, ingresen por fuera del horario establecido para la entidad, se radicará y trasladará al funcionario competente al día hábil siguiente a su recibo.

Los derechos de petición, cualquiera que sea su modalidad recibidos vía fax serán enviados inmediatamente por quien los reciba a la oficina de radicación de documentos para su radicación y serán tramitados para todos los efectos como se establece en el presente decreto para las solicitudes escritas.

ARTÍCULO 55. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

También podrá hacerse la notificación personal por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará por aviso, en los términos previstos en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, una copia auténtica y gratuita del Acto Administrativo y en el



Palacio Municipal Cra. 45 No. 71 sur-24
Tel. 288 0098 Fax. 288 52 93
www.sabaneta.gov.co
Código Postal: 055450 Sabaneta (Ant.) Colombia

DECRETO N° 140

Código: F-AM-018

FECHA: DICIEMBRE 29 DE 2014

Versión: 01

Página 18



texto de la notificación del acto se indicarán la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

Parágrafo. Los actos administrativos de carácter general se publicarán en la página web.

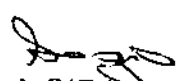
Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos 67, 68, 69, 71 y 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

ARTÍCULO 56. OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 57. VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Sabaneta a los veintinueve días del mes de diciembre de 2014.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


LUZ ESTELA GIRALDO OSSA
Alcaldesa



