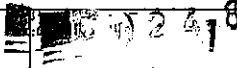
 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso

RESOLUCIÓN No:	 2478	FECHA:	08 MAY 2012	PAGINA Nº	
----------------	--	--------	-------------	-----------	--

*"Por medio de la cual se reglamenta el trámite Interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta"*

## EL SUSCRITO ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas por el numeral 1° del literal d) del artículo 29 de la Ley 1551 del 2012, el numeral 19° artículo 34 de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional" y la Ley 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" y,

### CONSIDERANDO:


Que la Constitución Política, en sus artículos 23 y 74, desarrollados por los artículos 5º y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagra el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo 34 numeral 19, señala entre los deberes de los servidores públicos los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "por 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 que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y asimismo, que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

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", regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1  Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

Que por medio de la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-818 de 2011, declaró inexecutable el Título II sobre el derecho de petición.

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de petición ante las autoridades - Reglas generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades - Reglas especiales y Capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 por la cual se sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que las autoridades deben reglamentar 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.

Que, el artículo 13 de la ley 1755 del 2015 consagra: *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades*. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un Derecho, la intervención de una Entidad o funcionario, la Resolución de una situación Jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, examinar y requerir copias de documentos, formular Consultas, Quejas, Denuncias, Felicitaciones y Reclamos e Interponer Recursos. El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Que teniendo en cuenta que es deber del Municipio de San José de Cúcuta, dar el Trámite de Ley a los Derechos de Petición o cualquier otra actuación de las referidas en el párrafo anterior, relacionadas con la gestión de la Entidad, el presente Acto Administrativo Reglamenta el Trámite de las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**, que se formulen ante el Municipio de San José de Cúcuta 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.


Que en consecuencia se considera pertinente Reglamentar el manejo del Derecho Fundamental de Petición al Interior de la Entidad, con el fin de ajustarlo a las nuevas Disposiciones Legales Vigentes.

Que, en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**I. OBJETOS Y PRINCIPIOS**

**ARTÍCULO 1: OBJETO.** El presente Acto Administrativo Regula el Trámite interno de las **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES**, de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, el cual estará a cargo de la Secretaría General.

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Version:1
	<b>RESOLUCIONES</b>	Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

248

08 MAY 2011

**PARAGRAFO 1º.** Los aspectos no contemplados en el presente acto administrativo, se regirán por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**PARAGRAFO 2º.** Las previsiones de la presente Resolución no se aplican a Trámites y Actuaciones Administrativas Especiales que están Reguladas por Leyes Especiales.

**ARTÍCULO 2: PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad y gratuidad.

**1.PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO.** Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de Legalidad de las Faltas y de las Sanciones, de presunción de inocencia, de *no reformatio in pejus* y *non bis in idem*.

**2.PRINCIPIO DE IGUALDAD.** Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

**3.PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.** las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consistentes en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

**4.PRINCIPIO DE BUENA FE.** Las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.


**5.PRINCIPIO DE MORALIDAD.** todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

**6.PRINCIPIO DE PARTICIPACIÓN.** Las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

**7.PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD.** las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

**8.PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.** La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.

**9.PRINCIPIO DE PUBLICIDAD.** Las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus Actos, Contratos y Resoluciones, Mediante las Comunicaciones, Notificaciones y publicaciones que ordene la Ley, incluyendo el empleo de Tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el

<p>República de Colombia</p>  <p>Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO</p> <p><b>RESOLUCIONES</b></p>	<p>Version:1</p> <p>Fecha: Junio 2012</p>
<p>GESTIÓN ESTRATEGICA</p> <p>Macroproceso</p>	<p>GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p> <p>Proceso</p> <p>08 MAY 2017</p>	<p>GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL</p> <p>Subproceso</p>

interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

**10. PRINCIPIO DE COORDINACIÓN.** Las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

**11. 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. 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.

**13. PRINCIPIO DE CELERIDAD.** Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

**14. PRINCIPIO DE GRATUIDAD.** El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

## II. DISPOSICIONES GENERALES


**ARTICULO 3: ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la Resolución de una situación Jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones e Interponer Recursos.

**ARTICULO 4: 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 quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

**ARTÍCULO 5: CAMPO DE APLICACIÓN.** La presente Resolución aplica para todas las dependencias de La Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, conforme con la Estructura y Organización contenidas en el Decreto 0236 del 03 de abril de 2017 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

**ARTÍCULO 6: RESPONSABILIDAD.** Es responsabilidad de la oficina de Atención al Ciudadano la oportuna Recepción de las Peticiones Escritas, Verbales y las recibidas en la página web,

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1  Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

02 JUN 2017  
08 MAY 2017

además de la Radicación, Reparto y Notificación, de las Peticiones que presenten los Ciudadanos en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

La Secretaria Privada, la Secretaria General, los Directores de Departamentos Administrativos, las Subsecretarias, los Jefes de Oficinas, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo y en General los funcionarios y Servidores Públicos que por Delegación se les haya asignado la competencia para Decidir, según la materia objeto de la petición, deben responder por 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 deberá remitir la respuesta en los términos señalados por la ley 1755 del 2015, para que la Oficina de Atención al Ciudadano Notifique al Peticionario.

**ARTICULO 7: RADICACIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES.** Todo Derecho de Petición debe ser radicado ante la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Alcaldía de Cúcuta, ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49 centro.

**De lunes a viernes 7:00a.m. A 11:30 a.m. y 2:00 p.m. A 5:30 p.m.**


La atención al público de peticiones verbales no podrá cesar hasta que sean atendidos todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario de atención.

**PARÁGRAFO 1º.** Cualquier petición que llegue Dirigida al señor alcalde y que no sea competencia de su Despacho deberá ser remitido de manera inmediata y directa, al funcionario competente, conforme a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437/2011.

**ARTÍCULO 8: TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones de que trata la presente resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

**ARTÍCULO 9: TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Salvo disposición legal, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

- a. Las peticiones de información y de solicitud de copias de documentos que reposen en la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una o varias dependencias de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, de acuerdo con las funciones a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.  
  
Las consultas escritas serán atendidas por el funcionario que sea competente para conocer de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Decreto 0236 de 2017 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.
- c. Las solicitudes efectuadas a la Alcaldía de San José de Cúcuta, por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Version:1
	<b>RESOLUCIONES</b>	Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATÉGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

0248 69 MAY 2012

- d. Las solicitudes de información que se reciban procedente de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5a. de 1992.
- e. Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender dentro de los 10 días siguientes a la radicación.

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes de los entes de control deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente.

- f. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

**PARÁGRAFO 1°.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Entidad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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 2°.** 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.

**ARTICULO 10: DE LAS PETICIONES ANÁLOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.


**ARTICULO 11: 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 de que trata esta Parte constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Código Único Disciplinario y demás normas subsidiarias.

**PARÁGRAFO 1°.** La Oficina de Atención al Ciudadano velará por el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades y enviara a la Secretaria General, el listado de los Servidores Públicos, que incumplan los términos fijados en la Ley y en esta Resolución.

### III. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES

**ARTÍCULO 12: DEL DERECHO DE LAS PERSONAS A ELEVAR PETICIONES.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

**ARTÍCULO 13: PRESENTACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, serán radicadas en la oficina de atención al ciudadano, a través del Sistema Integrado de Administración Documental (SIMAD).

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso 09 MAY 2017	Subproceso

Las peticiones recibidas a través de medios electrónicos fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

**ARTÍCULO 14: PRESENTACIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones presentadas verbalmente, serán recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano del Municipio de San José de Cúcuta, dejando constancia de ellas junto con el radicado que genera el SIMAD, significando de esta manera que la petición fue recibida y radicada.

Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, el número arrojado como radicado por la herramienta de gestión documental le será suministrado como constancia del trámite.

**PARÁGRAFO 1°.** El termino para dar respuesta será el Regulado en la ley 1755 del 2015, en el Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, y lo dispuesto en la presente Resolución en los artículos del 7 al 9.


**ARTÍCULO 15: CONTENIDO MÍNIMO DE LA PETICIÓN.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1755 del 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

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 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**PARÁGRAFO 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 16: ASIGNACIÓN PARA DAR RESPUESTA Y VERIFICACIÓN DE COMPETENCIA INTERNA.** Una vez radicada la petición ante la oficina de atención al ciudadano del Municipio de San José de Cúcuta y registrado el trámite en el Sistema Integrado de Administración Documental (**SIMAD**), automáticamente se asigna a la dependencia que debe asumir su respuesta por competencia en los términos legales, la cual deberá devolverla a la oficina de correspondencia para que sea notificada dicha respuesta al interesado. Si la dependencia considera que la competencia corresponde a otra área deberá reasignarlo en el menor tiempo posible a la que se considere competente con las justificaciones correspondientes y dentro del

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso
0248 Proceso		08 MAY 2012

término para resolver la solicitud al peticionario e informar a la Oficina de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 17: VERIFICACIÓN DE COMPETENCIA.** Si la dependencia definida como destinatario de la petición no es competente para resolverla, se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se debe remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario. Así mismo, en caso de no existir funcionario competente se debe comunicar al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**ARTICULO 18: PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Entidad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.


**ARTICULO 19: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** 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, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO 20: PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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.

**ARTÍCULO 21: ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Las autoridades 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 del perjuicio invocado.



 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Version:1
	<b>RESOLUCIONES</b>	Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

2 4 8 MAY 2012

**PARÁGRAFO 1°.** Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**PARÁGRAFO 2°.** Las peticiones que se reciban con prueba sumarian de afectación de un derecho fundamental del cual sea titular el peticionario y que sea de competencia de la administración, deberá proceder a resolverla de manera inmediata al recibo de la misma y/o darle el traslado al funcionario o servidor público competente para que procedan a darle respuesta, y deberá proceder atendiendo lo dispuesto en el artículo que sigue.

**ARTÍCULO 22: FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si el Despacho a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.


**ARTÍCULO 23: CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.** La respuesta al derecho de petición debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y ley 1755 del 2015, para cada caso; se debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá contestar remitiéndose a 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.

**ARTÍCULO 24: RESPONSABILIDAD FRENTE A LA RESPUESTA.** Los encargados de las dependencias competentes para dar respuesta, así como los servidores públicos a quienes se les asigne el derecho de petición, serán responsables de que las respuestas se emitan cumpliendo con las características previstas en el artículo anterior, así como el término legal para ser atendidas. Se entenderá por dependencia competente aquella que, de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual descriptivo de funciones, le haya sido asignado el asunto sobre el cual versa el derecho de petición.

**ARTÍCULO 25: CANALES OFICIALES.** Los Medios oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- ❖ **PUNTOS DE RADICACIÓN:** Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, Centro, en la Alcaldía de San José de Cúcuta, primer piso.
- ❖ **PÁGINA WEB:** Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.
- ❖ **CORREO ELECTRÓNICO:** El Municipio de San José de Cúcuta dispone del correo

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

electrónico [contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co](mailto:contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co). El cual será el único medio legalmente establecido para la recepción de Peticiones vía internet, en el cual se dará por aceptada la solicitud una vez sea recibido y para dar inicio a la aplicación de los términos de ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes. Las demás solicitudes hechas a otros correos electrónicos diferentes, no serán tenidos en cuenta, hasta tanto no sean direccionados al correo antes descrito. El correo será administrado por la oficina de Atención al ciudadano.

- ❖ **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, primer piso Alcaldía de Cúcuta, para la Recepción de todas las Peticiones, que los Ciudadanos quieran presentar relacionadas con información que manejen las diferentes Secretarías de Despachos, Subsecretarías, directores administrativos y Jefes de Oficinas, adscritas a la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.
- ❖ **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** El Buzón estará ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las Peticiones.


**PARAGRAFO 1º.** El Alcalde Municipal por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer en cualquier momento, otros canales oficiales para la recepción de las Peticiones en la Entidad, los cuales en su momento serán publicados en la página web de la Alcaldía para el conocimiento de los Ciudadanos.

**PARAGRAFO 2º** Las Peticiones que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán ser remitidos por el (la) servidor (a) que las reciba al correo electrónico [contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co](mailto:contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co), para que éstas sean registradas por la oficina de Atención al Ciudadano, del Municipio de San José de Cúcuta en el aplicativo SIMAD y surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**ARTÍCULO 26: ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL DE PETICIONES.** Se 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 del perjuicio invocado.

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 Municipio de San José de Cúcuta y sus entidades descentralizadas, a través de la dependencia competente, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Así mismo, tendrán atención especial y preferente las peticiones elevadas por personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o personas de especial protección de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Version:1
	<b>RESOLUCIONES</b>	Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

**ARTÍCULO 27: PROCEDIMIENTO EN CASO DE QUE NO SEA POSIBLE DAR RESPUESTA DENTRO DEL PLAZO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos según la modalidad de petición, el responsable de la respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del 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.

**ARTÍCULO 28: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** 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, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 29: PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el servidor público, responsable de dar respuesta, 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.


**ARTÍCULO 30: 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 de que trata la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

#### IV. DISPOSICIONES APLICABLES A LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 31: INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las diferentes Dependencias de la Alcaldía de San José de Cúcuta 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 32: INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. 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.
4. 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

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

08 MAY 2017

por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

**PARÁGRAFO 1.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**ARTÍCULO 33: RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 34: INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades Nacionales, Departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.


**ARTÍCULO 35: SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA.** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y que en ningún caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, la Oficina de Atención al Ciudadano responsable podrá dar respuesta por el mismo medio de la solicitud.

El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado, y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en la información allí contenida.

De igual manera, se debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante, la autoridad competente a quien se deban interponer y el término con el que éste cuenta para resolverlos, en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

0248 08 MAY 2012

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

**PARAGRAFO 1º.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**ARTÍCULO 36: INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES:** 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO 37: Derechos de petición sobre datos semiprivados, privados o sensibles.** Los servidores Públicos, deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles.

**PARAGRAFO 1º.** La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo 3º de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según lo previsto en los artículos 3º y 5º de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3º del artículo 3º del Decreto 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.


**ARTÍCULO 38: ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS.** Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6º y 10 de la Ley 1581 de 2012. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012.

**PARÁGRAFO 1º.** Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

**PARÁGRAFO 2º.** Salvo que medie autorización del titular, a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones. (Decreto 103 de 2015, art. 26)

**ARTÍCULO 39: AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

**ARTÍCULO 40: CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.** La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1  Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

0-248 PROCESO DE MAY 2017

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- f) Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

**ARTÍCULO 41: DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.** El responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

**PARÁGRAFO 1º.** El responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

**ARTÍCULO 42: CONSULTA FÍSICA DE DOCUMENTOS.** Cuando las solicitudes de información pública se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, la Dependencia en la que reposen los Documentos atenderá directamente al peticionario y dispondrá de un sitio físico para su consulta.


El examen de documentos se hará en días y horas hábiles laborales de la entidad y con previa autorización del jefe o encargado de la respectiva Dependencia o del Servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar previamente que estos no tengan el carácter de reservados.

#### V. DE LAS NOTIFICACIONES Y RECURSOS

**ARTÍCULO 43: TRÁMITE PARA LA NOTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS.** Las Dependencias, competente una vez resuelto el Derecho de Petición, procederá a devolver la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano, para que se proceda a Notificar al Peticionario en los términos de la ley 1755 del 2015.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse, copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta o acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponer Recursos y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

**ARTÍCULO 44: NOTIFICACIÓN PERSONAL.** La notificación personal de actos administrativos que decidan peticiones de carácter particular y concreto que decidan sobre un Derecho, se

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	<b>Version:1</b>  <b>Fecha: Junio 2012</b>
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

realizará en la Oficina de Atención al Ciudadano, previa citación al número telefónico suministrado por el peticionario o en caso de no contestar por este medio será dirigida a la dirección registrada en la Solicitud por el peticionario.

Si el peticionario no comparece dentro de los cinco (5) días posteriores a la citación, se notificará por correo a la dirección informada por este en la solicitud, la cual deberá ir acompañada de copia íntegra, auténtica del acto administrativo que deberá indicar los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo.

El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.

En caso que sea devuelta por el correo certificado se notificará por aviso.

**ARTICULO 45: NOTIFICACION POR AVISO:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página web de la Alcaldía de San José de Cúcuta y en acceso al público de la Entidad, en la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en el primer piso de la Alcaldía Municipal.


La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**ARTÍCULO 46: NOTIFICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO.** Procederá siempre y cuando el interesado lo solicite en el mismo Escrito o Acepte ser Notificado de esta manera expresa. En la notificación electrónica deberá adjuntarse copia íntegra, auténtica del acto administrativo a notificar informando los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo.

**ARTÍCULO 47: LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL.** se publicarán en el Diario Oficial.

**ARTÍCULO 48: RECURSOS.** Contra la petición que decida sobre reconocimiento de Derechos, procederá únicamente el recurso de reposición, para lo cual el peticionario dispone de un término de 10 días, contados desde el día siguiente a su notificación, a través de escrito radicado en las oficinas de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de San José de Cúcuta, dirigido al funcionario que emitió la respuesta.

El recurso de reposición procederá contra aquellas solicitudes o peticiones en que sea requisito para acudir ante la autoridad judicial

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Version:1
	<b>RESOLUCIONES</b>	Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

## VI. DE LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y LOS RECLAMOS

### ARTÍCULO 49: DEFINICIONES:


- ❖ **QUEJA O DENUNCIA:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público, que puede dar lugar a acción disciplinaria.
- ❖ **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un Derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- ❖ **SEGUIMIENTO:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que las peticiones, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.
- ❖ **SUGERENCIA.** Es una de las formas que tiene la entidad para su comunicación entre el ciudadano y ellas, se presenta como una alternativa de participación y de uso que permite hacer un camino hacia la mejora continua de la entidad y afianzamiento del sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la misma.
- ❖ **FELICITACION:** Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos de la Administración Municipal.
- ❖ **ARTÍCULO 50: PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, DENUNCIAS O RECLAMOS.** El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas o reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta Resolución.

**PARÁGRAFO 1°.** Se aceptarán las quejas, denuncias o reclamos anónimos para respetar el Derecho del quejoso de omitir sus datos personales, mas no generarán sanción disciplinaria (art. 69 Ley 734 de 2002) y se inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento.

**ARTÍCULO 51: QUEJA O DENUNCIA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS O PARTICULARES QUE DESEMPEÑAN FUNCIONES PÚBLICAS.** Si la queja o Denuncia se relaciona con las conductas de los servidores públicos de la Alcaldía de Cúcuta, la oficina de Atención al Ciudadano, dará traslado inmediato al jefe de la dependencia para que proceda a realizar los correctivos que haya lugar. De igual manera procederá, cuando se establezca el nombre del servidor público remitiendo copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Esta remisión se informará por escrito al Quejoso, si se conoce, dentro de los cinco (5) días siguientes a su radicación, por parte del encargado de dar trámite a las quejas, denuncias o reclamos y derechos de petición. En la comunicación se indicará además el nombre del responsable de adelantar el proceso disciplinario, el Derecho que tiene de interponer los



República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1  Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

0248 08 MAY 2017

recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

**PARÁGRAFO 1°.** Las quejas, denuncias o reclamos debidamente fundamentados serán de conocimiento de la oficina de Control interno Disciplinario quien será la dependencia que determine si es objeto de proceso disciplinable de conformidad con la Ley 734 de 2002.

Estas quejas se tramitarán de conformidad con los procedimientos de la ley 734 de 2002, o de la norma que la modifique o adicione.

**ARTÍCULO 52: RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIA O RECLAMOS.** Las quejas, denuncia o reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1755 de 2015, el Código Procedimiento Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo y la ley disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

**PARÁGRAFO 1°.** Cuando se trate de quejas, denuncias o reclamos anónimos, si hay lugar a ello, se publicará la respuesta en la página web de la Alcaldía y el solicitante anónimo podrá consultarla con el número de radicado que se le haya asignado.

**ARTÍCULO 53: QUEJAS, DENUNCIAS 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. Las quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

#### VII. OTRAS DISPOSICIONES.

**ARTÍCULO 54: REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.


**ARTÍCULO 55: EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Alcaldía de San José de Cúcuta, a costa del interesado quien cancelará el valor fijado en esta Resolución, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

**ARTÍCULO 55: VALOR DE LAS FOTOCOPIAS.** El valor de cada fotocopia simple será de una centésima parte del salario mínimo diario legal vigente (S.M.D.L.V.). En caso de requerirse copias auténticas, su costo se incrementara en un 100%.

**PARÁGRAFO 1°.** Cuando las fotocopias superen los 10 folios, el funcionario competente de suministrarlas, deberá antes del cumplimiento del término de 10 días, informar al peticionario el valor de las fotocopias a pagar e indicarle que una vez allegue el recibo de consignación se procederá dentro de los 3 días siguientes a hacerle entrega de las mismas.

A

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1  Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA Macroproceso	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Proceso	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Subproceso

**PARÁGRAFO 2°:** El pago de las copias, que acompañen la respuesta de las solicitudes presentadas en la Alcaldía de San José de Cúcuta, deberá Realizarse en la cuenta No.306-46622-8 del BBVA, nombre de EFMC.

**PARÁGRAFO 3°.** En aplicación del principio de coordinación enunciado en el artículo 6° de la Ley 489 de 1998, se exonera del pago de fotocopias a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que las soliciten en ejercicio de sus funciones legales y las requeridas por orden judicial.

**PARÁGRAFO 4°.** Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategia de Gobierno en Línea y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, de ser procedente de acuerdo a lo solicitado, previo consentimiento por parte del interesado, se podrá remitir al peticionario copia digitalizada de los documentos que requiere a su correo electrónico o en su defecto solicitarle que proporcione un dispositivo de almacenamiento de datos o Memoria USB para hacerle entrega del correspondiente archivo electrónico.

**PARÁGRAFO 5°.** Ningún servidor público o funcionario de la Alcaldía 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"*.


#### VIII. DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 55: PRECEDENTE ADMINISTRATIVO.** Al resolver los asuntos, el municipio de San José de Cúcuta aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Así mismo, al adoptar sus decisiones deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

**ARTÍCULO 56: EXTENSIÓN DE LA JURISPRUDENCIA DEL CONSEJO DE ESTADO A TERCEROS.** El municipio de San José de Cúcuta extenderá los efectos de las sentencias de unificación jurisprudencial dictadas por el Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la entidad para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Petición que además de los requisitos generales contendrá los señalados en el artículo 102 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 57: PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA SECRETARIA GENERAL.** La Secretaría General, debe elaborar un informe trimestral o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las -PQRS- recibidas en el Municipio de San José de Cúcuta.

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO  <b>RESOLUCIONES</b>	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso

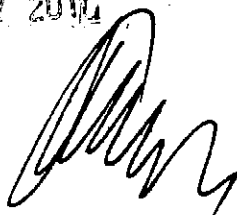
0248 08 MAY 2017

**ARTÍCULO 58: VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación y Deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en San José de Cúcuta,

08 MAY 2017



**CESAR OMAR ROJAS AYALA**  
Alcalde Municipal de Cúcuta

Proyecto/ Carmen Sofía Ortiz H. (Abogada Externa)  
 Reviso/ Luis Fernando Leal Suarez (Abogado Externo)  
 Aprobó/ Liris Marina Peña M. (Jefe de Oficina Asesora Jurídica)

