


República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 01791	FECHA: 01 JUN 2022	PÁGINA N°.	1 de 19	

“Por medio de la cual se adopta el procedimiento que regula el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF, en la administración central de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, y se dictan otras disposiciones”.

EL 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 20° artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario, y, lo normado en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 2080 de 2021 "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 52 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 el numeral 20, artículo 38 la Ley 1952 de 2019, 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 artículo 2.2.9.1.1.1 del Decreto Nacional 1078 de 2015, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno en Digital para Colombia, antes estrategia Gobierno en Línea, entendida como el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones 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, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias acerca de la manera como presta el servicio público, reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad

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

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	01791	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA N°. 2 de 19

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

Que por medio de la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la cual fue reformada por la Ley 1755 de 2015 y la Ley 2080 de 2021.

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, 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, señala el 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, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias 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”.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Que, en la Resolución interna 0248 de 2017 expedida por el Alcalde de Cúcuta, *“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”* se dispone un procedimiento general para el trámite de PQRS presentadas ante el municipio, sin embargo, es necesario adoptar en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que está implementando la Alcaldía, el procedimiento para el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF, el cual se debe elaborar y publicar de acuerdo a los lineamientos que el Departamento Administrativo de Planeación Municipal – DAPM imparte, a través del procedimiento de Control de Documentos del

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 0179	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA N°.	3 de 19

MIPG institucional, de igual manera, es necesario dejar sin efecto la Resolución interna 0248 de 2017, dado que no se ajusta a las circunstancias actuales del Municipio.

Que, de acuerdo con el concepto favorable que emitió el 03 de diciembre de 2021 la Oficina Asesora Jurídica de la Alcaldía de San José de Cúcuta, se atienden las recomendaciones para la emisión de la presente resolución, frente al análisis metodológico y técnica normativa presentados en el mismo.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I


ADOPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSDF

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. Adóptese el procedimiento que regula el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF, elaborado acorde a los lineamientos que el Departamento Administrativo de Planeación Municipal – DAPM impartidos a través del procedimiento de Control de Documentos del Modelo Integral de Planeación y Gestión - MIPG institucional.

PARÁGRAFO 1. La Secretaría General como dependencia competente, podrá revisar y actualizar el procedimiento para el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de Planeación Municipal o quien haga sus veces, sin que sea necesario la actualización de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2. Los aspectos no contemplados en el procedimiento para el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF, 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.

PARÁGRAFO 3. Las previsiones del procedimiento para el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF no se aplican a trámites y actuaciones administrativas especiales reguladas por leyes especiales.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.		FECHA: 01 JUN 2022	PÁGINA N°.	4 de 19

CAPÍTULO II


DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS, Y PROHIBICIONES DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ARTÍCULO 2. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos y procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014 y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren o deroguen.

Toda actuación que inicie cualquier persona implicará el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo. El ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas y adolescentes (en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación) para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta 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	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	01791	FECHA:	10 JUN 2012	PÁGINA N°.
				5 de 19

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
11. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.


ARTÍCULO 3. DEBERES DE LAS PERSONAS. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen los siguientes deberes en las actuaciones ante las autoridades:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.


ARTÍCULO 4. PROHIBICIONES. La Alcaldía de San José de Cúcuta le queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.

República de Colombia  Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	0179	FECHA:	01 JUN 2012	PÁGINA N°. 6 de 19

5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

ARTÍCULO 5. DEBER DE APLICACIÓN UNIFORME DE LAS NORMAS Y LA JURISPRUDENCIA. Al resolver los asuntos de su competencia, la Alcaldía 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.


 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	01791	FECHA:	0 JUN 2012	PÁGINA N°. 7 de 19

CAPÍTULO III

DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

ARTÍCULO 6. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones que presenten las personas ante la Entidad pueden ser de forma escrita o verbal, de igual manera, la ciudadanía puede realizar peticiones de manera anónima, las cuales se tratarán de acuerdo con el artículo 11 de la presente resolución. La petición presentada se podrá clasificar de la siguiente forma:


- **De interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **De interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- **Solicitud de acceso a la información:** Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Denuncia:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 0079	FECHA:	01 JUN 2022		PÁGINA N°. 8 de 19

- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ARTÍCULO 7. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES. Los términos para dar respuesta de fondo a las peticiones que la ciudadanía allegue a la Alcaldía de San José de Cúcuta se determinan a continuación:

Tipo de Petición	Término o plazo	Fundamento Legal
Petición de interés general y/o particular	15 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Petición de información y copia de documentos. <i>(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 al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.)</i>	10 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Artículo 33 de la Ley 2195 de 2022
Consulta	30 días hábiles	Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitud de información presentada por congresistas en ejercicio del control que les corresponde adelantar	5 días hábiles	Artículo 258 de la Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las cámaras legislativas o sus comisiones	10 días hábiles	Artículo 260 de la Ley 5 de 1992
Peticiones presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitudes de reconocimiento de pensión	4 meses	Artículo 19 del decreto 656 de 1994 y SU 975 de 2003 (SU: Sentencia de la Corte Constitucional)
Las solicitudes que versen sobre el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos	10 días hábiles	Artículo 8 de la Ley 393 de 1997

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	01791	FECHA:	01 JUN 2012	PÁGINA N°.
				9 de 19

Frente a las peticiones de los periodistas la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición.

Trámite preferente.

Artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones en los plazos anteriormente señalados, el funcionario asignado para dar respuesta a la petición debe informar esa circunstancia al interesado antes del vencimiento del respectivo término y se expresarán los motivos del atraso y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2. Términos especiales para resolver las peticiones. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.


PARÁGRAFO 3. Cuando excepcionalmente, el gobierno nacional decida por fuerza mayor, modificar transitoriamente los plazos y términos para que las autoridades den respuesta de fondo a las peticiones, la Alcaldía de San José de Cúcuta deberá emitir un acto administrativo en el que adopta dicha regulación transitoria, dejando temporalmente este artículo o parte del mismo sin fuerza jurídica.

ARTÍCULO 8. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. 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 Alcaldía de San José de Cúcuta 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.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 01791	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA N°.	10 de 19

ARTÍCULO 9. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar la respuesta, constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede 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 comenzará a correr el término para resolver la petición.


Cuando en el curso de una actuación administrativa la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar la respuesta 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 la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar la respuesta 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.

ARTÍCULO 10. CANALES DE ATENCIÓN. La Alcaldía de San José de Cúcuta, dispone de los siguientes canales de atención como medios idóneos, entre otros, para recibir las peticiones o solicitudes de información pública.

- **Canal virtual:** A través de la página web institucional de la Alcaldía de San José de Cúcuta, la ciudadanía en general puede consultar en cualquier momento la información relacionada con la gestión que adelanta la Entidad, así mismo, puede radicar sus peticiones en la sección de Atención Virtual al Ciudadano.
- **Canal presencial:** la Alcaldía de San José de Cúcuta cuenta con la Ventanilla Única, la cual dispone de un espacio físico adecuado, y de personal calificado, para que la ciudadanía en general pueda radicar sus peticiones sean escritas o verbales. Ubicada en el Palacio Municipal, Alcaldía de San José de Cúcuta, en la dirección Calle 11 N° 5-49 (Centro). El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:00 a.m., y 2:00 p.m. a 5:30 p.m., teniendo en cuenta que este horario puede cambiar de acuerdo con las disposiciones que reglamente La Alcaldía de San José de Cúcuta.
- **Canales itinerantes:** La Alcaldía de San José de Cúcuta podrá ubicar temporalmente espacios físicos, en los cuales la ciudadanía podrá adelantar diferentes trámites, radicación de peticiones o solicitud de información pública. Dichos espacios pueden ser a través de ferias de servicio, o ubicación de un puesto temporal en alguno de los barrios de la Ciudad de San José

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	0179	FECHA:	01 JUN 2012	PÁGINA N°. 11 de 19

de Cúcuta. Este canal será informado y divulgado a la ciudadanía con suficiente tiempo por medios de comunicación masiva y la página web institucional.

- **Correo electrónico:** La Alcaldía de San José de Cúcuta dispone del correo notificaciones_judiciales@cucuta.gov.co, única y exclusivamente para la recepción de notificaciones judiciales que emitan los órganos judiciales, las cuales deberán ser radicadas en el gestor documental definido por la Alcaldía.
- **Redes sociales:** La Alcaldía de San José de Cúcuta cuenta con redes sociales donde publica información de interés general relacionada con la gestión de la entidad, a través de las cuales, las partes interesadas o grupos de valor pueden participar activamente y realizar solicitudes de información o peticiones, siempre y cuando cumpla con lo descrito en el artículo 8 de la presente Resolución.

PARÁGRAFO 1. Los correos electrónicos institucionales que dispone la Alcaldía de San José de Cúcuta a sus servidores públicos son para la comunicación interna y en algunos casos para las compartir información con otras instituciones, sin embargo, si una dependencia suministra el correo electrónico a un ciudadano para el trámite de una PQRSD, la misma dependencia deberá radicar dicha petición en el gestor documental de radicación definido por la Alcaldía.


ARTÍCULO 11. PETICIONES REALIZADAS DE MANERA ANÓNIMA. La dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta, resolverá de fondo aquellas peticiones que sean allegadas de manera anónima (cuando el ciudadano no agregue información personal y/o medios de notificación), siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta, notificará la misma mediante aviso, de acuerdo con lo indicado en el artículo 22 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la autoridad 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 recepción 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 13. PETICIONES IRRESPETUOSAS, 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.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	0179	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA Nº.
				12 de 19

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Alcaldía de San José de Cúcuta 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 14. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Alcaldía de San José de Cúcuta 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, la Alcaldía de San José de Cúcuta 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.

ARTÍCULO 15. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definidos por la Alcaldía de San José de Cúcuta.


ARTÍCULO 16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, e 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 17. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Alcaldía de San José de Cúcuta que invoca la reserva, corresponderá al Juez Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

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

1. Cuando 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

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Version:1	
	RESOLUCIONES		Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	FECHA:	01 JUN 2012	PÁGINA N°.	13 de 19

critérios 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.

PARÁGRAFO. 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 18. 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.

CAPÍTULO IV

DE LA NOTIFICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

ARTÍCULO 19. DEBER DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO. Los actos administrativos de carácter particular deberán ser notificados en los términos establecidos en las disposiciones siguientes.

ARTÍCULO 20. NOTIFICACIÓN PERSONAL. La dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de las decisiones que pongan término a una actuación administrativa, notificará personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.


En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponer los recursos y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio de correo electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	0179	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA N°. 14 de 19

2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.

ARTÍCULO 21. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL. Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, la dependencia de la Alcaldía de San José de Cúcuta responsable de dar respuesta enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la Alcaldía de San José de Cúcuta por el término de cinco (5) días.

ARTÍCULO 22. NOTIFICACIONES POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes 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 electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la Alcaldía de San José de Cúcuta por el término de cinco (5) días, 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.

CAPÍTULO V

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 23. 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.

PARÁGRAFO. La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATÉGICA		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
RESOLUCIÓN No. 0179	FECHA: 01 JUN 2012	PÁGINA N°. 15 de 19

lo previsto en los artículos 3° y 5° de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.

ARTÍCULO 24. 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 6° 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 7° de la Ley 1581 de 2012.

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

PARÁGRAFO 2. 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 25. 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 26. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Entidad se surtirá conforme a las políticas establecidas por la Alcaldía de San José de Cúcuta y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

CAPÍTULO VI

RESPONSABILIDADES, APROBACIÓN DE RESPUESTAS PQRSDF, QUEJAS Y REPRODUCCIÓN DE COPIAS

ARTÍCULO 27. RESPONSABILIDADES. La Secretaría General a través del grupo de Ventanilla Única, es la responsable de recibir, radicar y asignar las peticiones escritas o verbales que la ciudadanía allegue a la Alcaldía de San José de Cúcuta, y de coadministrar el gestor documental de radicación definido por la Entidad, junto con la Oficina de las TIC o la dependencia que la modifique o sustituya.

De igual forma, la Secretaría General a través del grupo de Ventanilla Única, es responsable de realizar seguimientos periódicos, como mínimo 4 veces al año, al estado de respuesta de las PQRSDF asignadas a las dependencias, informando y divulgando lo pertinente ante las instancias o comités donde asistan los secretarios de despacho, directores y jefes de oficina para que se tomen decisiones relacionadas con la mejora en la oportunidad de respuesta.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No.	0179	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA Nª. 16 de 19

Las Secretarías, Departamentos administrativos, Oficinas, subsecretarías, subdirecciones y otras dependencias son responsables de dar respuesta de fondo a las peticiones que la Ventanilla Única les haya asignado, utilizando un lenguaje claro y en los términos descritos en el artículo 6 de la presente resolución. Así mismo, dichas dependencias son responsables de realizar monitoreo diario a las peticiones asignadas, con el fin de validar el estado del trámite. En el caso que a la dependencia se le asigne una petición que no es de su competencia, debe devolverla a Ventanilla Única como máximo dentro de los siguientes dos (2) días de recibida, para que se proceda inmediatamente a reasignarla a la dependencia competente, de lo contrario es responsable de consolidar la información y dar la respuesta.

PARÁGRAFO 1. Cuando en la respuesta a una petición intervengan varias dependencias, la Secretaría General a través de la Ventanilla Única asignará la petición a una única dependencia, la cual tendrá la responsabilidad de la comunicación con las otras dependencias corresponsables, de la consolidación de la información y de dar respuesta en los términos descritos en el artículo 6 de la presente resolución. Dicha dependencia será la de mayor porcentaje de participación en la respuesta.

PARÁGRAFO 2. En los casos que se detecte falta de atención a una petición o incumplimiento de los términos señalados en el artículo 7 de la presente resolución, la Secretaría General podrá oficiar a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía de San José de Cúcuta o ente nacional para que se adelante una investigación por presunta falta disciplinaria.


PARÁGRAFO 3. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, 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.

ARTÍCULO 28. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE RESPUESTAS DE LAS PQRSDF. Cuando haya lugar a una respuesta formal de una PQRSDF, la misma debe estar firmada física o digitalmente por el jefe de la dependencia que emite la respuesta, así mismo, la respuesta debe tener pegada (sticker) o impresa la información del número de radicado y fecha de radicación que genera el gestor documental definido por la Alcaldía.

ARTÍCULO 29. 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 San José de Cúcuta, la Ventanilla Única, dará traslado inmediato al jefe de la dependencia para que proceda a realizar los correctivos que haya lugar. De igual manera procederá, a remitir una copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

ARTICULO 30. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas quien cancelará el valor fijado en esta Resolución, siempre y cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10).

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1
			Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso		Subproceso
RESOLUCIÓN No. 0179	FECHA: 01 JUN 2012	PÁGINA N°.	17 de 19

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.

PARÁGRAFO. Las personas que adquieran copias de los documentos públicos son responsables por su uso y disposición.

ARTÍCULO 31. 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 incrementará en un 100%.

PARÁGRAFO 1. 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 N° 306- 46622-8 del Banco BBVA, a nombre de EFMC (Encargo Fiduciario Municipio de Cúcuta).


PARÁGRAFO 2. 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 3. 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 3, artículo 38, de la Ley 1952 de 2019, según el cual es deber de todo servidor público, entre otros,; *"Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función"*.

PARÁGRAFO 4. Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategias de Gobierno Digital y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo 30 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 1 del Decreto 1494 de 2015, 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, garantizando la legibilidad de dichas copias.

ARTÍCULO 32. ENTREGA DE LAS COPIAS. Cuando las fotocopias superen los diez (10) folios, el funcionario competente de suministrarlas informará al peticionario el valor de las fotocopias a pagar y le indicará la forma de allegar el recibo de consignación para proceder a entregar dichas copias, lo anterior antes del cumplimiento del término de diez (10) días de recibida la solicitud.

A partir de la entrega de la consignación por parte del interesado, el funcionario competente tendrá un término de tres (3) días hábiles para entregar dichas copias.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA			GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 0179	FECHA:	01 JUN 2022	PÁGINA N°.	18 de 19

CAPÍTULO VII

EXTENSIÓN DE LA JURISPRUDENCIA DEL CONSEJO DE ESTADO

ARTÍCULO 33. EXTENSIÓN DE LA JURISPRUDENCIA DEL CONSEJO DE ESTADO A TERCEROS POR PARTE DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA. La Alcaldía de San José de Cúcuta deberá extender los efectos de una sentencia de unificación jurisprudencial dictada por el Consejo de Estado, en la que se haya reconocido un derecho, a quienes lo soliciten y acrediten los mismos supuestos fácticos y jurídicos.

Para tal efecto el interesado presentará petición ante la autoridad legalmente competente para reconocer el derecho, siempre que la pretensión judicial no haya caducado. Dicha petición contendrá, además de los requisitos generales, los siguientes:


1. Justificación razonada que evidencie que el peticionario se encuentra en la misma situación de hecho y de derecho en la que se encontraba el demandante al cual se le reconoció el derecho en la sentencia de unificación invocada.
2. Las pruebas que tenga en su poder, enunciando las que reposen en los archivos de la entidad, así como las que haría valer si hubiere necesidad de ir a un proceso.
3. La referencia de la sentencia de unificación que invoca a su favor.

Si se hubiere formulado una petición anterior con el mismo propósito sin haber solicitado la extensión de la jurisprudencia, el interesado deberá indicarlo así, caso en el cual, al resolverse la solicitud de extensión, se entenderá resuelta la primera solicitud.

La autoridad decidirá con fundamento en las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias aplicables y teniendo en cuenta la interpretación que de ellas se hizo en la sentencia de unificación invocada, así como los demás elementos jurídicos que regulen el fondo de la petición y el cumplimiento de todos los presupuestos para que ella sea procedente.

Esta decisión se adoptará dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, y la autoridad podrá negar la petición con fundamento en las siguientes consideraciones:

1. Exponiendo las razones por las cuales considera que la decisión no puede adoptarse sin que se surta un periodo probatorio en el cual tenga la oportunidad de solicitar las pruebas para demostrar que el demandante carece del derecho invocado. En tal caso estará obligada a enunciar cuales son tales medios de prueba y a sustentar de forma clara lo indispensable que resultan los medios probatorios ya mencionados.
2. Exponiendo las razones por las cuales estima que la situación del solicitante es distinta a la resuelta en la sentencia de unificación invocada y no es procedente la extensión de sus efectos.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIONES GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Version:1	
			Fecha: Junio 2012	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	
Macroproceso	Proceso		Subproceso	
RESOLUCIÓN No. 0179	FECHA: 01 JUN 2012	PÁGINA Nª	19 de 19	

Contra el acto que reconoce el derecho no proceden los recursos administrativos correspondientes, sin perjuicio del control jurisdiccional a que hubiere lugar. Si se niega total o parcialmente la petición de extensión de la jurisprudencia o la autoridad guarda silencio sobre ella, no habrá tampoco lugar a recursos administrativos ni a control jurisdiccional respecto de lo negado. En estos casos, el solicitante podrá acudir dentro de los treinta (30) días siguientes ante el Consejo de Estado en los términos del artículo 269 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique o sustituya.

La solicitud de extensión de la jurisprudencia suspende los términos para la presentación de la demanda que procediere ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Los términos para la presentación de la demanda en los casos anteriormente señalados se reanudarán al vencimiento del plazo de treinta (30) días establecidos para acudir ante el Consejo de Estado cuando el interesado decidiera no hacerlo o, en su caso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 269 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que la modifique o sustituya.

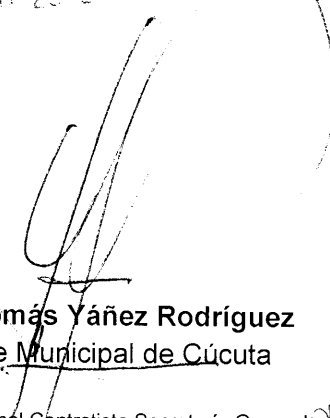
CAPÍTULO VIII

VIGENCIA Y DEROGATORIAS

ARTÍCULO 34. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga en su totalidad la Resolución 0248 del 08 de mayo de 2017 emitida por la Alcaldía de San José de Cúcuta y las demás disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en San José de Cúcuta,


Jairo Tomás Yáñez Rodríguez
 Alcalde Municipal de Cúcuta

Proyectó: Charly Alexander Rociasco Méndez – Profesional Contratista Secretaría General
 Revisó: Giovanna Morales Aguirre – Abogada Contratista Secretaría General
 Revisó: Eric Manuel Niño Pinilla – Asesor Secretaría General
 Revisó: Paola Andrea García Estupiñán – Asesor Secretaría General
 Revisó: Cielo Viviana Jaimes Reina - Asesor Secretaría General
 Revisó: Francisco Ovalles Rodríguez – Jefe Oficina Asesora Jurídica
 Aprobó: María Leonor Villamizar Gómez – Secretaria de Despacho Secretaría General

