



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

RESOLUCIÓN N° 280-054.0528
(18 de septiembre de 2014)

**POR LA CUAL SE REGLAMENTA LA TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS
PETICIONES, Y LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS EN EL MUNICIPIO
DE TULUA**

EL ALCALDE MUNICIPAL DE TULUA, En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial de las que le confieren los Artículos 22 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y el 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los Artículos 23 y 74 de la Constitución política y 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

Que de acuerdo con lo establecido en los Artículos 22, 7 numeral 4 y 8 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), las autoridades deberán 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, señalando para ello plazos máximos según la categoría o naturaleza de los asuntos y adoptando medios tecnológicos para el trámite y resolución de aquellas. Así mismo, que son deberes de las entidades públicas, correspondientes, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del Derecho de Petición.

Que la Ley 962 de 2005 estableció disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las entidades y organismos del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, y en su Artículo 3° señala los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y en su Artículo 6, en concordancia con el Artículo 53 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), señala que toda persona podrá

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio Tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública; advirtiendo que en los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.

Que mediante la Ley 1437 de 2011, la cual entró en vigencia el 2 de Julio de 2012, se expidió el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual regula, entre otros aspectos, el Derecho de Petición; disposiciones estas que fueron declaradas inexequibles por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-818 de 2011, de manera diferida al 31 de Diciembre de 2014, por considerar que el asunto debía ser regulado por ley estatutaria, conforme a lo establecido en el Artículo 152 superior.

Que mediante la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76, se establece la disposición de la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver todas las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Que toda entidad pública deberá contar con un espacio en la página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tenga conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que el Decreto 0019 de 2012, dictó normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que con fundamento en las anteriores consideraciones se procede a expedir el referido reglamento.

RESUELVE:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
ALCALDÍA DE TULUÁ



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición.

- h. **Derecho de petición:** Es aquella prerrogativa que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes, por motivo de interés general o

particular, para elevar solicitudes respetuosas, con el fin de solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, y para obtener una pronta resolución de las mismas.

- i. **Felicitación o elogio:** Reconocimiento o agradecimiento que presenta un usuario o cliente a la Administración Municipal por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

- j. **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee la Administración Municipal, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, respetando las restricciones que establece la ley.

- k. **Orientación:** Consiste en suministrar información al cliente para ayudarlo a guiarlo frente a sus peticiones o temas y campos de competencia de la Administración Municipal, que sean de su interés.

- l. **Queja:** Expresión de insatisfacción endilgada a un servidor público con respecto a la prestación del servicio. Es la protesta, censura, manifestación de descontento realizada contra la conducta presuntamente irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (La queja con incidencia disciplinaria se atiende a través del proceso de la "Oficina de Control Disciplinario Interno").

- m. **Reclamo:** Es aquella expresión verbal o escrita, mediante la cual un ciudadano o cliente presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho o por considerarse perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de un servicio.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022


Hechos para el Bienestar
ALCALDÍA DE TULUÁ



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

- n. **Servidor público:** De conformidad con lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, los cuales están al servicio del Estado y de la comunidad, quienes a su vez, deben ejercer sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. Existen tres clases de servidores públicos: 1. Los empleados públicos: Son aquellos que se encuentran vinculados formalmente a la entidad correspondiente a través de una relación legal y reglamentaria, y cumplen las Funciones señaladas en la Constitución, la ley o el reglamento. 2. Los trabajadores oficiales: La vinculación de estos trabajadores se hace mediante contratos de trabajo, contratos que pueden rescindirse de acuerdo con el desempeño mostrado por el trabajador. 3. Los miembros de corporaciones de elección popular: Estos servidores han de prestar un servicio a la comunidad y son elegidos por medio del voto popular (tal es el caso de los congresistas, los diputados, los concejales, los ediles, los comuneros).

Artículo 3. Principios orientadores. Todas las actuaciones administrativas de la Administración Municipal se regirán por los principios establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, y por los previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo como lo son el debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Artículo 4. Objeto del Derecho de Petición. El Derecho de petición que se ejerza ante la Administración Municipal, tiene por objeto la efectividad y el reconocimiento de derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la Constitución y la ley, y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones administrativas que la misma le ha otorgado a la Administración.

Artículo 5. Ejercicio del Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener una pronta resolución.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011- 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Parágrafo. Conforme a lo establecido en el Artículo 12 del Decreto 0019 de 2012, los niños, las niñas y los adolescentes podrán presentar directamente las solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Artículo 6. Gratuidad. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 7. Forma de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse bajo cualquiera de las siguientes formas:

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 8. Fines perseguidos con el derecho de petición. El derecho de petición se podrá interponer con cualquiera de los siguientes fines:

1. Reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación jurídica;
2. La prestación de un servicio;
3. Información;
4. Formulación de consultas;
5. Examen y requerimiento de copias de documentos;
6. Quejas;
7. Denuncias;
8. Reclamos e
9. Interposición de recursos.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tuluá.gov.co – email: alcalde@tuluá.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Estas finalidades que pueden ser formuladas bajo derecho de petición, se denominarán en forma genérica "Peticiones" y se ejercerán tal y como se determina en los capítulos siguientes. Las modalidades de "Peticiones" pueden ser presentadas o requeridas por escrito o verbalmente y haciendo uso de los medios tecnológicos o electrónicos con que cuenta la Administración Municipal, y deben referirse a asuntos de su competencia.

TÍTULO II

DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO PRIMERO

DE LAS PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR Y DE LA FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS MISMAS

Artículo 9. Peticiones en interés general y en interés particular. Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas en interés general o en interés particular, que tenga relación directa con las actuaciones administrativas de la Administración Municipal, y los servidores públicos de la entidad están obligados a dar respuesta de acuerdo a sus funciones, al tema, al trámite y en los términos contemplados en las normas legales y en el presente reglamento.

Estas peticiones pueden ser formuladas por el cliente o usuario bajo el derecho de petición, de forma verbal, escrita, por mensaje de datos a través de la pagina www.tulua.gov.co en el enlace PQRSD y tramites en linea, o de manera personal, en la oficina de Atención al ciudadano o en cada una de las dependencias de la entidad, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Artículo 10. Peticiones verbales. Sobre las peticiones verbales deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Las peticiones verbales realizadas de manera personal o a través de la línea 2339300, extensión 3045 serán atendidas por el equipo de Atención al Ciudadano o tramitadas ante la Secretaría o Unidad Administrativa competente para su respuesta al usuario. El equipo de Atención al Ciudadano será el intermediario entre el usuario y el servidor público, cuando sea definido éste el canal de comunicación.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

- b) El funcionario del equipo de Atención al Ciudadano entregará al usuario el formato F-240-47 "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", para el diligenciamiento tanto de los datos de aquél como el motivo de la petición, entre otros, y así poder registrar en el aplicativo MARVIN la petición y dar trámite.
- c) La respuesta a las peticiones verbales podrá comunicarse al cliente de la misma manera en que esté la solicitud, es decir, de manera personal o a través de la línea 2339300, extensión 3045, cuando sea de carácter informativo y que no requiera una mayor formalidad, o por medio de un oficio que dé respuesta a su solicitud siempre y cuando haya suministrado sus datos y el motivo de la Misma en el formato correspondiente para tal fin.
- d) Cuando el funcionario del equipo de Atención al Ciudadano o ante quien se efectúe la petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en ese mismo momento al peticionario o cliente y remitirlo ante la Secretaría, Unidad Administrativa o funcionario competente.

Artículo 11. Peticiones Escritas. Sobre las peticiones escritas deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Las peticiones escritas recibidas del peticionario o usuario por vía fax o por correo electrónico, deben fotocopiar o imprimirse, respectivamente, y llevarse a la oficina Unidad de Correspondencia, la cual se encuentra ubicada en la calle 25 # 25 – 02 Edificio el CAM, primer piso, quien controla la prestación de los servicios de recepción y distribución de correspondencia tanto interna como externa, para su respectivo radicado, y posterior seguimiento para su respuesta.
- b) El correo físico que llega a la Administración Municipal debe ser recibido y radicado en los diferentes puntos de ventanilla única como lo es en la calle 25 # 25 – 02 Edificio el CAM, primer piso, Oficina Unidad de Correspondencia, Depto. de Movilidad y Seguridad Vial, Casa de Cultura, Casa de Justicia, Sedama por lo que ningún servidor público diferente a los allí ubicados podrán recibir y radicar documentos, so pena de investigación disciplinaria a que se vean abocados por este hecho.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
ALCALDÍA DE TULUÁ



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

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 fundamentan su petición.
- 5) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Artículo 13. Medios de comunicación. Los clientes o usuarios podrán hacer uso de los medios electrónicos y tecnológicos de que dispone la Administración Municipal, para formular sus solicitudes verbales o escritas. La utilización de los medios electrónicos se regirá por lo establecido en las normas vigentes, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente, así como la fecha de recibo del documento.

Artículo 14. Recepción de peticiones. Las peticiones verbales o escritas de los clientes o usuarios se recibirán en días laborales en el horario de atención al público de 7:30 am a 11:30 am y de 1:30 pm a 5:30 pm de Lunes a Jueves y los viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 1:30 pm a 4:30 pm. Este horario se divulgará en la Oficina de Unidad de Correspondencia de la Administración Municipal Calle 25 # 25 – 02, primer piso y en la página web de la entidad. No se podrá cerrar el edificio y la atención al público hasta tanto no se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal.

La Administración Municipal recibirá la correspondencia en la dirección establecida para ello, que corresponde a la siguiente nomenclatura: Calle 25 # 25 – 04, primer piso, para su registro, administración y control. Las peticiones escritas se entenderán presentadas el día en que se les asigne el número de radicado en la Administración y se contabilizarán los días para su respuesta a partir del día siguiente del radicado el documento. Ningún servidor público de la Administración Municipal podrá atender petición escrita que no haya sido radicada en la Oficina de Atención al Ciudadano.

Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Artículo 15. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Cuando la petición fuere presentada personalmente y no se acompañare de los

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

- c) Ninguna Secretaría de Despacho, Unidad Administrativa y Servidor Público podrá recibir correspondencia a la mano, queda prohibido, so pena de investigación disciplinaria.
- d) Si un cliente, usuario o peticionario desea elevar una petición escrita ante la Administración Municipal, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de la oficina de Atención al ciudadano que lo atienda lo escuchará y recibirá la petición en el formato F-240-47 "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" definido en los procedimientos que para tal fin establezca la Administración Municipal, el cual contendrá una descripción de la petición, su nombre e identificación, al igual que la dirección y número de teléfono en la que recibirá la respuesta.
- e) Si un cliente, usuario o peticionario desea elevar una petición escrita ante la Administración Municipal, pero manifiesta no saber o no poder escribir, y no es posible recibir su solicitud en una determinada dependencia, el funcionario que lo atiende, lo llevará a la oficina de Atención al Ciudadano, para que allí sea atendido apropiadamente. En esta dependencia se le escuchará y si la petición es de competencia de la Administración Municipal, se le recibirá en el formato F-240-47 "Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias", la cual será radicada luego y enviada a la dependencia que corresponda para su trámite y posterior respuesta. Al peticionario se le informará del número de radicado para su seguimiento y control dentro de la entidad.
- f) Las quejas presentadas por presuntas actuaciones irregulares cometidas por servidores públicos o informes de servidor deberán ser presentadas por escrito en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Tuluá, por el cliente, quejoso o reclamante o por su apoderado. Recibida la queja por el funcionario de esa oficina, ésta se debe radicar y entregar copia al quejoso. Las quejas o informes de servidor sólo se atenderán en la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Artículo 12. Requisitos y contenidos de las peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirán correspondencia. El peticionario

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tuluá.gov.co – email: alcalde@tuluá.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

61



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le podrá indicar al cliente o usuario lo que faltan; si insiste en que se radique, se hará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

En virtud de principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación debe 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 comenzara a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que 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 éste artículo, 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.

Artículo 16. Desistimiento expreso. 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 caso tal expedirán resolución motivada.

Artículo 17. Expediente y archivo. De las solicitudes presentadas en el ejercicio del derecho de petición se formará un expediente que se iniciará con la petición, consulta, reclamo, etc. Las peticiones verbales deben documentarse.

Artículo 18. Acumulación de expedientes. Cuando hubiere peticiones o documentos referentes a una misma situación o a actuaciones previas que lleven

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

261
62



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Al mismo objeto o finalidad, se hará con todas un solo Expediente, a fin de evitar decisiones contradictorias. La Unidad de Correspondencia será la oficina responsable de la consolidación de la documentación, para lo cual documentará los procedimientos para tal fin.

Artículo 19. Citación de terceros. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Administración Municipal, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, de lo cual se procederá a dejar los registros correspondientes y reposaran en el expediente final.

La citación se hará, si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, enviando una citación a la dirección, al número de fax o a correo electrónico que se conozca, o los datos que puedan obtenerse del registro mercantil. En el caso de citación se dará a conocer claramente el nombre del cliente o peticionario, en el objeto de la petición, queja o reclamo.

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 respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Artículo 20. Costo de las citaciones y publicaciones. El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior deberá ser cubierto por el cliente o usuario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas.

Artículo 21. Derecho de turno. De conformidad con lo dispuesto en la ley, los servidores públicos de la Administración Municipal que conozcan de peticiones, quejas, consultas o reclamos, deberán respetar estrictamente que orden de ingreso a la entidad, es decir, su número de radicado, para que sean atendidas en este orden de presentación a excepción de las peticiones que tengan atención prioritaria.

Es responsabilidad de la Oficina de Atención al Ciudadano, controlar el ingreso de las peticiones, y sus respuestas por lo que mantendrá el control de la trazabilidad e informará periódicamente a la Oficina de Control Interno de Gestión, de conformidad con los procedimientos definidos para tal fin.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Artículo 22. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Artículo 23. 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 de perjuicio invocados.

El perjuicio irremediable indica que reúna las eventualidades de inminencia, gravedad, urgencia e impostergabilidad, las cuales darían lugar a un amparo transitorio, y no a una protección definitiva.

Artículo 24. Denegación de peticiones. La negativa de cualquier petición ya sea de interés general o particular, de reconocimiento de un derecho, de información, solicitud de copias o de consulta, será motivada y se comunicará al cliente o usuario.

Artículo 25. Radicación de respuesta a peticiones. En la respuesta al cliente o al usuario, todos los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal están en la obligación de citar el número de radicado de ingreso y la fecha de la respectiva petición recibida en la Administración Municipal, para que la Oficina de Unidad de Correspondencia mantenga y lleve el registro eficaz para control y seguimiento de la correspondencia. Así mismo, la respuesta debe ser radicada, fechada y escaneada antes de ser enviada al peticionario, conservando copia del documento físico y electrónico debidamente firmado de conformidad con las normas vigentes.

Artículo 26. Incumplimiento de términos. La oficina de Atención al Ciudadano llevará el control de las demoras injustificadas en absolver las peticiones, consultas, quejas o reclamos, e informará de ello a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que realice las investigaciones disciplinarias a que hubiere lugar, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

27
63



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

**CAPÍTULO SEGUNDO
DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, EXAMEN DE DOCUMENTOS,
SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES**

Artículo 27. Petición de información. En desarrollo del derecho de petición toda persona podrá solicitar y tener acceso a la información sobre las actuaciones de la Administración Municipal, a consultar los documentos que reposen en sus dependencias y a que se le expidan certificaciones y copias de los documentos, siempre y cuando éstos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley.

En lo relativo con asuntos de información general, la Administración Municipal, a través de la página www.tulua.gov.co y la oficina de Atención al Ciudadano, dispondrá de documentación actualizada que resulte de interés colectivo. La página cuenta con el enlace PQRSD , tramites y servicios desde este se atiende los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

Cuando otra entidad pública requiera información de la Administración Municipal, se dará prioridad a la atención de dichas solicitudes, debiendo resolverlas en un término no mayor a diez (10) días hábiles.

Artículo 28. Información que reposa en bases de datos o en el archivo central. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones o registros que la Administración Municipal haya recogido sobre ella en sus archivos y bases de datos, para lo cual podrá realizar su petición y radicarla en la oficina de atención al ciudadano ubicado en el edificio el CAM.

Artículo 29. Examen de documentos. El examen de documentos que reposen en las oficinas de la Administración Municipal o en el archivo, se autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia o área respectiva. El examen de documentos se hará en días y horas laborales, con la presencia de un funcionario de la Administración si fuere necesario, previa solicitud por escrito.

Parágrafo: Cuando la dependencia o área niegue la consulta de los documentos o la entrega de copia o fotocopia de los mismos, deberá hacerlo mediante providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Esta decisión

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Deberá notificarse al interesado. El peticionario podrá interponer el recurso de insistencia que será resuelto por Juzgado Administrativo, de conformidad con el artículo 26 de la ley 1437 de 2011.

Artículo 30. Solicitud y entrega de copias. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en las bases de datos o en el archivo central de la Administración Municipal podrá solicitarlas, siempre y cuando éstas se relacionen con las actuaciones administrativas de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley.

Al usuario se le informará que se le entregaran las copias de los documentos solicitados para lo cual aquél se debe acercar a la oficina donde los solicitó. Cuando las fotocopias superen la cantidad de diez (10) folios, el cliente correrá con el costo de las mismas. El jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de sus funcionarios para que retire los documentos y los fotocopie a costa del solicitante.

CAPÍTULO TERCERO DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

Artículo 31. Formulación de consultas. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales para obtener concepto de los servidores públicos de la Alcaldía de Tuluá en relación con las materias a su cargo.

La Administración Municipal, a través de la oficina de Atención al Ciudadano deberá garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Las consultas verbales, sean estas personales o telefónicas, serán atendidas inicialmente por los funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Tuluá, o por aquellos funcionarios que atiendan esta solicitud en las diferentes dependencias.

Parágrafo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no será de obligatorio cumplimiento o ejecución.

282
64



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

CAPÍTULO CUARTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Artículo 32. Obligaciones de los servidores públicos. Es deber de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las quejas y los reclamos, y evaluar las sugerencias que presenten los ciudadanos en ejercicio del derecho a participar de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa y cultural del Municipio.

Artículo 33. Presentación de quejas, reclamos y sugerencias. Toda persona podrá presentar quejas o reclamos ante la Alcaldía Municipal, tendientes a poner en conocimiento del empleado competente las irregularidades en que incurran los funcionarios del mismo o del inadecuado funcionamiento de los servicios de la entidad, con el fin de que se adelanten las investigaciones del caso, se impongan las sanciones procedentes si hubiere lugar a ello y se tomen las acciones de mejoramiento.

Así mismo, podrán presentar las sugerencias que consideren tendientes a la mejor prestación de los servicios a su cargo de la entidad.

Cuando el quejoso desee elevar una queja ante la Alcaldía de Tuluá, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario de la oficina de Atención al ciudadano, deberá diligenciar el formato F 2402 -47 o ingresarlo directamente al sistema de información que para tal fin establezca la Alcaldía Municipal, el cual contendrá una descripción de la queja, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta o vía correo electrónico. Una vez el escrito cumpla con lo establecido, este se radicará y se le entregará copia con el respectivo número de radicado para que le haga el respectivo seguimiento a su queja.

Artículo 34. Tratamiento de las quejas. Las quejas serán atendidas de conformidad con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, y de conformidad con los procedimientos que se dispongan en el Sistema de Gestión institucional, SIGI.

A las quejas anónimas se les dará trámite disciplinario, o se remitirán a la autoridad competente en caso de vislumbrarse una posible responsabilidad penal o fiscal, siempre y cuando se acredite sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiere en concreto a hechos o personas claramente identificadas o identificables.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 -4012
www.tuluá.gov.co – email: alcalde@tuluá.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Artículo 35. Tratamiento de los reclamos. Todo ciudadano podrá reclamar ante la Alcaldía de Tuluá, la mala atención, la calidad de los productos o servicios que haya recibido y podrá hacerlo por cualquier canal disponible por la entidad, es decir, mediante escrito impreso o, verbalmente o a través de la página web del Municipio, vía telefónica 2339300 ext. 3045, fax, etc.

La oficina de Atención al Ciudadano, al momento de radicar un reclamo por escrito, revisará y verificará que éste sea contra un producto o servicio que efectivamente brinde la entidad, lo radicará y lo controlará debidamente, a fin de que las dependencias evalúen la situación, realicen las correcciones y entreguen a los ciudadanos los productos y servicios con la mayor calidad posible.

Una vez sea atendido el usuario, la dependencia que atendió el reclamo, deberá tomar las acciones de mejoramiento que correspondan, analizando la causa raíz del problema, con el fin de evitar que se presenten nuevamente las deficiencias que generaron el reclamo, de conformidad con los procedimientos definidos por el Sistema integrado institucional, SIGI.

Los reclamos que son recibidos por la oficina de Atención al Ciudadano por cualquier canal, deben radicarse y entregarse al cliente o usuario, copia, con el número de radicado y fecha.

Artículo 36. Tratamiento a las sugerencias. Todo ciudadano podrá presentar sugerencias para el mejoramiento de los productos o servicios que por ley deberá realizar ante la ciudadanía, a fin de mejorar la calidad de los mismos que podrá hacer por cualquier canal disponible por la entidad, es decir, mediante escrito impreso o vía correo electrónico, verbalmente o a través de la página web del Municipio, vía telefónica 2339300, fax, etc.

La oficina de Atención al Ciudadano, al momento de recibir una sugerencia por escrito, revisará y verificará que ésta efectivamente ofrezca a la Alcaldía de Tuluá una propuesta, la cual será radicada y controlada a fin de que las dependencias evalúen la situación, y de ser el caso, realicen las acciones o correcciones pertinentes y entreguen a los ciudadanos una respuesta de agradecimiento por la sugerencia planteada.

Las sugerencias deberán ser atendidas siguiendo los lineamientos definidos en el procedimiento de acciones preventivas y correctivas, definidas por el Sistema de gestión institucional.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tuluá.gov.co – email: alcalde@tuluá.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

271
65



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Artículo 37. Presentación de informes. El coordinador de la oficina de Atención al Ciudadano presentará trimestralmente a la oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Tuluá un informe sobre las quejas, reclamos, y sugerencias que los clientes hayan formulado sobre los servicios de la entidad y señalará las recomendaciones o sugerencias que los clientes o usuarios hagan para mejorar la calidad y servicio de la entidad. La Oficina de Atención al Ciudadano definirá en un procedimiento los mecanismos para presentar los informes.

El equipo de trabajo de la Oficina de Atención al Ciudadano presentará a su Coordinador un informe detallado donde se visualicen como mínimo los siguientes criterios: a) % por cada tema respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas y radicadas; b) total atendidas, total por atender, motivo de su desatención; y c) Informe de la solicitud de mejoras que se haya presentado por el incumplimiento por parte de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal.

CAPÍTULO QUINTO TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Artículo 38. Términos para resolver las peticiones. De acuerdo con la clase de petición que se formule, la dependencia competente para resolverla y contestarla, deberá hacerlo dentro de los siguientes términos:

- a) Para las peticiones en interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Tuluá.
- b) Para el derecho de información dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Si dentro de este término la Administración no se ha pronunciado se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y en consecuencia, la información deberá ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- c) Para examen de documentos, el Jefe de la dependencia respectiva que autorice la consulta documental, le informará por escrito al cliente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al del recibo de la solicitud, señalando el día y la hora para dicho examen.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tuluá.gov.co – email: alcalde@tuluá.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

- d) Para las peticiones de expedición de copias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Alcaldía de Tuluá y las certificaciones sobre los mismos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Si dentro de éste término la Administración no se ha pronunciado se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y en consecuencia, la información deberá ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- e) Para las consultas escritas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al del recibo de la misma.
- f) Las quejas y los reclamos serán contestados al cliente, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de las mismas, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual serán remitidas a la Oficina de Control Disciplinario Interno y se atenderán conforme a los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.
- g) Las sugerencias se atenderán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo.
- h) Las denuncias serán contestadas al cliente, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al del recibo de la misma.

Parágrafo: Cuando las peticiones no pudiesen ser atendidas dentro de los plazos legales, deberá informarse así al interesado, expresando el motivo de la demora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual el responsable de dar la respuesta llevará el control de los tiempos y los registros.

TÍTULO III NOTIFICACIONES Y MEDIOS DE IMPUGNACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO

NOTIFICACIONES

Artículo 39. Notificaciones. Se notificarán por la dependencia competente de la Alcaldía de Tuluá:

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

216
66



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

- a) Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada en virtud del derecho de petición de interés particular, en la medida que contengan una decisión que cree, modifique o extinga un derecho o constituya una situación jurídica consolidada.
- b) Las decisiones que resuelvan peticiones de información si fueren negadas.

Artículo 40. Forma y contenido de las notificaciones. Las notificaciones personales las realizará la dependencia que haya proferido la decisión, al interesado, representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse y en la diligencia le entregará copia íntegra y gratuita de la decisión adoptada, con anotación de la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, los funcionarios ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación también podrá realizarse por las siguientes modalidades:

- a) Por correo electrónico siempre que quien deba notificarse así lo haya autorizado o aceptado.
- b) En estrado. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrado, debiéndose dejar constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas.

Artículo 41. Citaciones para notificación personal. Si no hay otro medio más eficaz para informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figure 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 respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

Artículo 42. Notificaciones por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, ésta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figure 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 procedan, 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 el lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia 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 SEGUNDO RECURSOS

Artículo 43. Procedencia y oportunidad. Contra los actos administrativos de carácter particular dictados por la Alcaldía de Tulúa que sean susceptibles de impugnación, procede únicamente el recurso de reposición con el objeto de que se aclaren, modifiquen o revoquen. Este recurso deberá interponerse en la diligencia de notificación personal o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a ella o a la notificación por aviso o al vencimiento del término de publicación, según sea el caso, sustentándose con expresión concreta de las razones que lo fundamentan.

Artículo 44. Trámite. El recurso debe formularse por escrito, presentado personalmente por el interesado, apoderado o representante, y en él se dejará Constancia de ello, así como de la fecha de su presentación. He escrito deberá ser enviado al día siguiente al funcionario competente para su tramitación.

Artículo 45. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—

67
278



MUNICIPIO DE TULUÁ
DESPACHO DEL ALCALDE

Continuación Resolución 280-054.0528

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado a los Diez y ocho (18) días del mes de Septiembre de 2014.


JOSÉ GERMÁN GÓMEZ GARCÍA
Alcalde Municipal


LUIS EDUARDO PINEDA ALZATE
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Andrés Orlando Barrantes Duque – Centro Atención Integral al Ciudadano “CAIC”
Revisó: Daniel Montayes Victoria – Secretario de Desarrollo Institucional
Aprobó: Luis Eduardo Pineda Alzate – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Carrera 25 Número 25-04 PBX: (2) 2339300 Ext.: 4011 - 4012
www.tulua.gov.co – email: alcalde@tulua.gov.co
Código Postal 763022

Hechos para el
Bienestar
—ALCALDÍA DE TULUÁ—