

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

**EL ALCALDE DE BUCARAMANGA**

En uso de sus facultades legales y constitucionales y en especial las conferidas por el artículo 209, 211, 270 y 315 de la Constitución Política de Colombia, artículo 22 de la Ley 1437 del 2011, y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 del 2002 y

**CONSIDERANDO**

1. Que la Constitución Política de Colombia en los artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la ley.
2. Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 315 señala entre las atribuciones del Alcalde “...*Dirigir la acción administrativa del Municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo;...*”
3. Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos conforme a los principios y términos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en lo que respecta a los derechos de petición.
4. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en la correspondiente entidad.
5. Que la Ley 962 de 2005, en su artículo 6, establece, entre otras cosas, que “*Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa (...)*”
6. Que el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 - “*Estatuto Anticorrupción*”, establece, entre otras cosas, que: “*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*” Así mismo, en su artículo 76, señala 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.*”
7. 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*”, tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
8. Que la Ley Estatutaria 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*”, reguló el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

Contencioso Administrativo, estableciéndose los lineamientos y términos de respuesta para garantizar el derecho fundamental de petición en sus diferentes modalidades.

9. Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que *“las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”*
10. Que mediante Decreto Nacional 1166 del 2016, *“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”,* se regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
11. Que mediante Decreto Municipal 077 del 08 de junio del 2017, se reglamentó el ejercicio del Derecho de Petición ante el Municipio de Bucaramanga.
12. Que se hace necesario reglamentar el procedimiento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y consultas que se presenten ante el nivel central del Municipio de Bucaramanga, de conformidad con la normatividad vigente;

Por lo anterior,

**DECRETA:**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 1.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Municipio de Bucaramanga por motivos de interés general o interés particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos normativos y el procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015, y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren, o deroguen.

La atención a las peticiones es un trámite gratuito y, salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. En consecuencia, cualquier persona podrá presentar solicitudes relativas al reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, el suministro de información, la prestación de un servicio, copias de documentos, interposición de recursos, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas, felicitaciones, y demás peticiones de interés general y/o particular.

Toda actuación de cualquier persona natural o jurídica ante el Municipio de Bucaramanga, implicará el ejercicio del Derecho de Petición sin necesidad de invocarlo.

“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”

**ARTÍCULO 2. OBJETO.** Reglamentar el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del Municipio de Bucaramanga, respecto a todas las peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, y demás solicitudes que se presenten, a fin de garantizar una adecuada prestación de los servicios.

**ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas del Municipio de Bucaramanga deberán desarrollarse de acuerdo con los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transferencia, publicidad, coordinación, eficiencia, economía y celeridad conforme a lo establecido en el título primero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 del 2011.

**ARTICULO 4. DEFINICIONES.** Para los efectos del presente decreto adóptense las siguientes definiciones:

- a) **Derecho de Petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas ante entidades de carácter público, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independiente de la denominación que a esta se le otorgue o de la finalidad de la misma.
- b) **Derecho de Petición 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.
- c) **Derecho de Petición de Interés Particular:** Solicitud que una persona o grupo de personas individualizadas hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que produce efectos jurídicos para sí o su entorno o un tercero.
- d) **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.
- e) **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.
- f) **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Administración Municipal.
- g) **Solicitud de Información:** Facultad de la ciudadanía para solicitar y obtener información sobre actuaciones adelantadas en el cumplimiento de las funciones atribuidas a un funcionario y/o oficina gestora, así como acceder a documentos y datos que están en posesión y custodia de la entidad. La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, será tipificada como una Solicitud de acceso a la información y categorizada como “consulta de datos – Habeas Data”.

“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”

- h) **Solicitud de Copias:** Como parte de la Solicitud de Información, corresponde a la reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se deberán expedir, a costas del solicitante, según lo establecido en el Decreto Municipal 046 del 2018.
- i) **Consulta:** Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata y no es vinculante, ni de obligatorio cumplimiento.
- j) **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta formulada por una persona, ya sea natural o jurídica, con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio y/o la gestión de la entidad, sin ser obligante para la entidad acogerla.
- k) **Felicitación:** Reconocimiento de un ciudadano en el que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él o con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- l) **Petición entre autoridades:** Todas las solicitudes que se formula entre autoridades.
- m) **Solicitud de Extensión de Jurisprudencia:** Toda solicitud directa elevada por un ciudadano ante la administración, con el objetivo que le sean aplicables los efectos de una sentencia emitida por el Consejo de Estado en la que se haya reconocido un derecho, y sea posible resolver en igual sentido por tratarse de un caso que tiene identidad fáctica y jurídica.

**ARTÍCULO 5. CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO DE PETICIÓN.** El Derecho de petición cuenta con las siguientes características:

1. Es un derecho universal, lo que implica que puede ser interpuesto por cualquier persona, sin distinción de edad, sexo, nacionalidad o estado civil.
2. Es un derecho fundamental de conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia
3. Debe presentarse de manera respetuosa
4. Su efectividad es esencial para el cumplimiento de los fines de la administración pública
5. Debe ir dirigido a una autoridad o particular competente
6. Puede ser presentado por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ya sea por correo electrónico, telefónicamente, personal o documental, de manera escrita o verbal.
7. Requiere de una respuesta oportuna, íntegra, pertinente y satisfactoria, sin que ello implique una aceptación de lo solicitado.
8. Su respuesta debe cumplir con los requisitos de a. Oportunidad – b. Resolverse de fondo y de manera precisa – c. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

**ARTÍCULO 6. ELEMENTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN.** La esencia del Derecho de Petición contiene tres elementos los cuales siempre deben tenerse en cuenta:



**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

- a. **Respuesta Oportuna (Indicador de Eficiencia):** Consiste en atender las peticiones de conformidad con los términos legalmente establecidos.
- b. **Respuesta de Fondo (Indicador de Eficacia):** Deber de responder las peticiones de forma clara (fácil comprensión), precisa (desarrollar lo solicitado), congruente (respuesta relacionada con lo solicitado) y consecuente (proactividad en las respuestas)
- c. **Notificación de Respuesta al interesado (Indicador de Efectividad):** Es OBLIGATORIO poner en conocimiento del peticionario la respuesta o la decisión a su petición.

**ARTÍCULO 7. IDIOMA.** Los derechos de petición deben ser presentados preferentemente en el idioma oficial de Colombia, es decir, en lengua castellana (español)

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando una petición sea formulada en un idioma extranjero, la administración municipal dispondrá de los medios tecnológicos necesarios para obtener la traducción de la misma. La Secretaría Administrativa en conjunto con la oficina Asesora TIC deberán desplegar y desarrollar todas las actuaciones necesarias que permitan la implementación y desarrollo de las estrategias para garantizar el derecho fundamental de petición presentado en idioma extranjero.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las peticiones escritas y verbales presentadas en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, deberán ser recepcionadas, y la administración habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. La Secretaría Administrativa en conjunto con la oficina Asesora TIC deberán desplegar y desarrollar todas las actuaciones necesarias que permitan la implementación y desarrollo de lo aquí descrito.

**CAPITULO II  
MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINOS DE RESPUESTA**

**ARTÍCULO 8. MODALIDADES Y TÉRMINO DE RESPUESTA.** Las peticiones presentadas ante el Municipio de Bucaramanga se resolverán dentro de los siguientes términos, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción:

1. Las peticiones de interés general y las de interés particular, se responderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
2. Las peticiones de información, expedición de certificaciones y/o solicitud de copias de documentos realizadas por los particulares, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. En los casos de expedición de certificados y/o solicitud de copias de documentos, si no se da respuesta al peticionario dentro del lapso señalado, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración no podrá negar la entrega al peticionario de los documentos solicitados. En consecuencia, las copias y certificaciones se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, siempre y cuando la documentación exista, so pena de asumir las consecuencias legales por no informar oportunamente.
3. Las peticiones de información o copia de documentos que formulen las entidades públicas, se resolverán dentro de los diez (10) hábiles siguientes a la fecha de recibo.
4. Las consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan



*G. J. W.*

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como consulta de datos – Habeas Data, teniendo como tiempo de respuesta diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Los reclamos por Habeas Data, se entenderán como toda solicitud de un titular de la información o sus causahabientes dirigida a la corrección, actualización o supresión de información contenida en una base de datos propiedad de la entidad o administrada por ella. Lo anterior, tendrá término de respuesta de quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Cuando la solicitud se dirija a una autoridad en relación a las materias a su cargo, el funcionario competente contará con un término de treinta (30) días para responder.

5. Las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones, se responderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, el funcionario o contratista competente de dar respuesta, deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del respectivo término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los términos se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, recusaciones, o definición de competencias administrativas, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011. Los términos se reanudarán una vez se haya definido la situación que dio origen a la suspensión.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Cuando se requiera al usuario para que suministre información necesaria con el fin de completar la petición, se interrumpirán los términos de respuesta hasta tanto se suministre la misma. Los términos se reanudarán una vez se resuelva la situación que dio origen a la interrupción.

**ARTÍCULO 9. DE LAS PETICIONES ENTRE AUTORIDADES.** Se entenderán por peticiones entre autoridades todas las provenientes de organismos y entidades que conforman las ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

Cuando las peticiones entre autoridades no tengan término establecido para dar respuesta, se deberán responder máximo a los diez (10) días siguientes a la fecha de su recepción. No obstante, la autoridad solicitante puede otorgar el término que considere necesario para que se le dé respuesta.

**CAPITULO III  
PROCEDIMIENTO INTERNO DE LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO 10. ÁREA DE GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.** El Municipio de Bucaramanga dispone del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC, que cuenta con el Centro de Atención Municipal Especializado – CAME, donde se ubica el personal encargado de registrar, radicar y clasificar TODAS las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, consultas, solicitudes de información, felicitaciones, y denuncias que los ciudadanos formulen a la entidad, mediante los canales autorizados para la recepción de peticiones dispuestos en el artículo 12 del presente Decreto.



*Handwritten signature*

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

Así mismo, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC, efectuará los correspondientes traslados de todas las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) recibidos en el Municipio de Bucaramanga – Administración Central, de conformidad a los lineamientos de competencia de las Secretarías, Oficinas y Departamentos Administrativos que integran la entidad.

El Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía – GSC administrará el registro total de las peticiones recibidas en la entidad, y facilitará a los peticionarios que así lo requieran, cuál es el estado actualizado de su petición. Así mismo, tiene la obligación de verificar el contenido de las peticiones conforme lo descrito en el artículo 13 del presente Decreto y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco legal vigente.

**ARTÍCULO 11. MEDIO DE PRESENTACIÓN.** TODAS las peticiones de interés general o particular, quejas, sugerencias, reclamos, consultas, solicitudes de información, felicitaciones, y denuncias que los ciudadanos formulen a la entidad, se presentarán verbalmente o por escrito, a través de los medios técnicos, electrónicos o de los canales institucionales a los que se refiere el presente decreto.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Las peticiones verbales y/o telefónicas, serán recibidas en el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, donde se encuentra el personal idóneo para atender las peticiones y elevar constancia escrita de la solicitud en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – GSC.

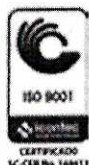
Dicha constancia escrita deberá contener fecha y hora de radicación, identificación del peticionario, dirección física del peticionario o correo electrónico para comunicarle la respuesta, descripción de los hechos y antecedentes, objeto explícito de la petición, enunciación de los anexos, y firma del peticionario, o en su defecto, la indicación de que éste manifiesta no saber escribir o estar impedido para hacerlo, junto con la indicación del usuario que corresponde a la denominación del funcionario.

La constancia escrita deberá ser radicada en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC y enviada a la oficina competente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando al momento de registrar una petición verbal y/o telefónica se identifique que la misma no es competencia del Municipio de Bucaramanga, se le informará de manera inmediata al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante el Municipio de Bucaramanga, se recibirá la misma para registro, radicación y trámite, dejando constancia que se le informó previamente la falta de competencia. Posteriormente el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desde el Centro de Atención Municipal Especializado - CAME realizará directamente el traslado correspondiente.

**PARÁGRAFO TERCERO.** No será necesario dejar constancia ni radicar el Derecho de petición de información, cuando la respuesta consista en una simple orientación del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**ARTÍCULO 12. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES.** En cumplimiento de las disposiciones Constitucionales y Legales y con el objeto de garantizar a los usuarios la efectiva y real aplicación de su Derecho Fundamental de Petición, el Municipio de Bucaramanga tiene a disposición de sus administrados los siguientes canales de recepción de peticiones:



*Handwritten signature*

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

1. Página Web: [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co) / Sección PQRSD ubicada en el menú principal
2. Redes Sociales: Página del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter, e Instagram – Sólo canales oficiales identificados como @alcaldiabga

Las peticiones allegadas al Municipio de Bucaramanga a través de las redes sociales sólo serán objeto de trámite cuando cumplan con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 13 del presente decreto.

3. Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía - GSC / Dirección: FASE II – Carrera 11 No. 34 – 52.
4. Teléfono: 6337000 Opción Peticiones Quejas y Reclamos
5. Correo electrónico: [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co)

**PARÁGRAFO PRIMERO.** TODA petición independientemente de su canal de ingreso debe estar identificada con un radicado asignado por el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desde el Centro de Atención Municipal Especializado - CAME y contener la fecha y hora de recibo, así como la identificación del usuario de la entidad que la recepcionó.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** TODA petición recibida en el Municipio de Bucaramanga mediante un canal de ingreso diferente a los establecidos en el presente artículo, deberá ser direccionada dentro de las 24 horas siguientes a la fecha de recepción, al correo electrónico [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co) por el funcionario o contratista que tuvo un primer contacto con la misma, para su respectiva radicación, clasificación y asignación. Lo anterior, so pena de que quien haya recibido la petición inicialmente, tenga que asumir el conocimiento de la misma, proceder a dar respuesta dentro de los términos legalmente establecidos, y ser el directamente responsable del trámite.

**ARTÍCULO 13. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Cualquier modalidad de petición presentada ante el Municipio de Bucaramanga deberá 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 o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica, previa autorización de que se le notifique por este medio la respuesta dada. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar la 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 PRIMERO.** En los eventos en que se actúe a través de mandatario se debe anexar el respectivo poder, conforme a lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas que lo modifiquen, adicionen, aclaren, deroguen o sustituyan.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** TODA petición radicada en el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía debe contener entre sus anexos la evidencia textual de la solicitud, ya sea realizada por el peticionario de forma presencial o por el correo electrónico o el buzón de entrada o el pantallazo de la solicitud.





**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

**PARÁGRAFO TERCERO.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla al momento de su recepción y radicación, el funcionario o contratista del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, deberá indicarle al peticionario los documentos que faltan. Si el peticionario insiste en radicar su petición, el funcionario o contratista que registra deberá dejar constancia de que le informó sobre los requisitos o documentos faltantes, procederá a relacionar los mismos y a radicar la petición.

**PARÁGRAFO CUARTO.** En ningún caso podrá dejarse de recibir una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 14. REGISTRO Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones recibidas en el Municipio de Bucaramanga por los canales de atención establecidos en el artículo 12 del presente Decreto, deben ser recibidas y radicadas de manera inmediata en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC, mediante un número de radicado, con el cual se le hará seguimiento desde el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía a través del Centro de Atención Municipal Especializado – CAME.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El funcionario o contratista del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía desde el Centro de Atención Municipal Especializado - CAME que recibe la petición presencialmente, deberá informar al peticionario de manera inmediata, cual es el radicado asignado a su solicitud y el procedimiento para que pueda consultar la trazabilidad del mismo mediante la página web de la entidad.

**ARTÍCULO 15. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Una vez se asigna el radicado a la petición, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que recibió la misma, deberá dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la hora de radicación, proceder a clasificarla de conformidad con las opciones desplegadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Las peticiones entre autoridades NO deberán ser registradas en el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC como Gestión de Peticiones Ciudadanas, sino como Peticiones entre Autoridades.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Se exceptúa de los términos de clasificación de las peticiones dispuestos en el presente artículo, las peticiones recibidas en días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que la clasificación de las mismas se debe realizar el día hábil siguiente a su fecha de recepción de la petición en la entidad.

**ARTÍCULO 16. ASIGNACIÓN Y REMISIÓN AL RESPONSABLE.** Una vez se asigna el radicado a la petición y se clasifica la misma, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía que la recibió, deberá dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la hora de radicación, proceder a asignar a la oficina responsable de resolver el trámite y realizar la remisión correspondiente mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC. Lo anterior, toda vez que los términos de respuesta operan desde el día hábil siguiente a la fecha del primer contacto de la petición con la entidad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Se exceptúa de los términos de asignación de las peticiones dispuestos en el presente artículo, las peticiones recibidas en días sábados, domingos y festivos, entendiéndose que la asignación a la Secretaría, Oficina o Departamento Administrativo responsable, se debe realizar el día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición en la entidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Se exceptúan de esta medida los requerimientos de entes de control que contengan como término de respuesta máximo 24 horas, toda vez que los mismos una vez recibidos y radicados, deberán ser



**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

clasificados y remitidos de manera inmediata a la Secretaría, Oficina o Departamento Administrativo que sea competente para conocer del asunto, siempre y cuando ingresen a la entidad en días hábiles. Cuando los requerimientos de antes de control sean recibidos en la entidad los días sábados, domingos y festivos, y tengan como término de respuesta máximo 24 horas, la asignación a la oficina responsable deberá hacerse el primer día hábil siguiente a su recepción, dentro de las primeras tres (3) horas.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Cuando el funcionario o contratista del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía evidencie que la respuesta a la petición requiere información de una o varias secretarías, oficinas, o departamentos administrativos, se procederá a asignar la petición a la secretaría, oficina, o departamento administrativo de mayor incidencia en la respuesta. Si se observa que las respuestas son equitativas entre varias dependencias, podrá asignarlo a cualquiera de las mismas y enviará copia de la petición a las otras dependencias involucradas, para darles a conocer que deberán articular la respuesta con la dependencia responsable.


**PARÁGRAFO CUARTO.** La asignación y remisión del trámite por parte del Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, sólo se podrá realizar a UNA sola dependencia, secretaría, oficina o departamento administrativo. Lo anterior, con el objetivo que desde el Municipio de Bucaramanga se otorgue UNA SOLA RESPUESTA al peticionario.

**ARTÍCULO 17. TRÁMITE DE LAS PETICIONES.** Una vez asignada la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable, ésta deberá revisar las peticiones recibidas mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC y definirá su competencia para la respuesta. Posteriormente, realizará el trámite pertinente de conformidad con lo señalado en las disposiciones legales vigentes, en especial las dispuestas por la Ley 1755 del 2015.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Si la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable, evidencia que algún trámite de los asignados por el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía no hace parte de su competencia funcional, deberá devolverlo mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC dentro de las 24 horas siguientes a la fecha en que le fue asignado. Una vez el trámite ingresa al Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía nuevamente, se procederá por ÚNICA vez y dentro de las 12 horas siguientes al recibido, a reasignar el mismo a la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable que deba conocer conforme a sus funciones internas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para el caso de requerimientos de antes de control, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, deberá realizar un análisis detallado para determinar cuál es la oficina responsable de darle trámite, y procederá a realizar la asignación correspondiente, sin que haya lugar a devolución alguna. En caso tal de que la oficina responsable considere que el requerimiento debe ser atendido por otra oficina, se encargará de recolectar los insumos necesarios y procederá a dar respuesta.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Si la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable del trámite, evidencia que requiere insumos de otra para dar respuesta, procederá a solicitar los mismos en un término de cuarenta y ocho (48) horas, siempre y cuando no se exceda del término legal máximo de respuesta, caso contrario, se requerirán los insumos de manera inmediata. Advirtiéndose que para esto, debe darse cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 4 del artículo 16 del presente Decreto, esto es, que se consolidará una ÚNICA respuesta por petición.



**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

**PARÁGRAFO CUARTO:** Las Secretarías, Oficinas, Departamentos Administrativos o dependencias que deban suministrar insumos a una Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia gestora responsable, deberán remitir los insumos de respuesta en un término prudencial, determinándose como mínimo con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas al término máximo para dar respuesta. Lo anterior, a efectos de que la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable de la respuesta, consolide, estructure, revise y envíe la misma dentro del término legal.

**ARTÍCULO 18. RESPONSABILIDAD.** Serán responsables del indebido trámite de las peticiones y/o por falta de respuesta de fondo, los Secretarios de Despacho o quien haga sus veces, los jefes de oficina o jefes de Departamentos Administrativos a los que se les haya asignado una petición mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano - GSC. Lo anterior, de conformidad con las peticiones, solicitudes, requerimientos que correspondan a sus funciones.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El incumplimiento por parte de las autoridades, de las normas que regulan el derecho de petición, constituye una falta para los servidores públicos y dan lugar a sanciones disciplinarias.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** El responsable de la respuesta a cualquier petición será el funcionario o contratista asignado para dar trámite a la misma. Los términos legales empiezan a contar desde el día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición en la entidad.

**ARTÍCULO 19. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.** Las solicitudes de información presentadas ante el Municipio de Bucaramanga, deberán ser resueltas por la dependencia que haya tenido conocimiento o conozca del asunto objeto de la petición, o en la cual reposen los documentos cuya copia o consulta se solicita, es decir en la secretaría de conocimiento, oficina, y/o archivo central.

Quando se trate de solicitudes de información que deban ser resueltas exclusivamente a través de una consulta en la base de datos de los sistemas institucionales, la respuesta será emitida por la dependencia a la que corresponda la administración funcional del respectivo sistema.

**ARTÍCULO 20. FALTA DE COMPETENCIA.** Si el Municipio de Bucaramanga no es competente para responder una petición, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía quien es la encargada de la recepción de TODAS las peticiones de la entidad, deberá oficiar a la entidad competente mediante un traslado de la petición, con copia al usuario para su conocimiento. Cuando no exista autoridad competente, deberá informarse al peticionario mediante comunicación escrita.

Los traslados por competencia a entidades externas deberán realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición en la entidad.

**PARÁGRAFO.** Los términos de respuesta de una petición comenzarán a contar desde el día hábil siguiente a la fecha de recibido en la entidad competente.

**ARTÍCULO 21. RESPUESTA.** Una vez suscrita la respuesta por la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia gestora responsable, ésta procederá a comunicarle la misma al usuario mediante el medio de comunicación más idóneo, ya sea de manera verbal, escrita, por correo masivo o por los medios electrónicos que hubiere suministrado el peticionario al momento de radicar su solicitud, de tal manera que se garantice el conocimiento de la respuesta.



*Handwritten signature*

“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”

**ARTÍCULO 22. NOTIFICACIONES Y EFECTOS.** Si la respuesta al Derecho de Petición, expedida por el Municipio de Bucaramanga, crea, modifica o extingue la situación jurídica del peticionario, dicha decisión tendrá la naturaleza de acto administrativo de contenido particular y deberá surtirse el trámite señalado en las disposiciones legales establecidas para tal fin, a efectos de ponerla en conocimiento de los interesados.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los Actos Administrativos de contenido particular y concreto, son susceptibles de recursos, el de reposición ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque, el de apelación ante el superior jerárquico según la estructura de la entidad, y el recurso de queja cuando se rechace el de apelación; lo cual deberá ser indicado en la diligencia o acto de notificación, informando el término que se tienen para la interposición de los recursos en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** No habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa.

**CAPITULO IV  
DISPOSICIONES ESPECIALES**

**ARTÍCULO 23. ACCESO, ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL.** Para la recepción y radicación de las peticiones en el Municipio de Bucaramanga, mediante la Secretaría Administrativa se promoverá el desarrollo de mecanismos idóneos destinados al servicio al ciudadano, que permitan generar accesibilidad para las personas con discapacidad y población vulnerable, de especial protección en razón al género y/o edad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El Municipio de Bucaramanga, independientemente del canal por el cual se interactúe con la comunidad, dará una adecuada atención a las peticiones y utilizará una terminología y un lenguaje apropiado, en aras de garantizar la protección de derechos a las personas con discapacidad y población vulnerable, de especial protección en razón al género y/o edad.

**ARTÍCULO 24. ATENCIÓN PRIORITARIA.** El Municipio de Bucaramanga dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos que en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.

Cuando se tramiten las peticiones invocadas en el presente artículo, se podrá dar trámite preferencial a las mismas mediante una asignación y resolución inmediata.

**ARTÍCULO 25. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Los conceptos emitidos como respuesta a las consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el servidor público o particular, ni comprometerá la responsabilidad del Municipio de Bucaramanga.

**ARTÍCULO 26. COMPETENCIA PARA ABSOLVER PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS).** Corresponde absolver las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) mediante la emisión de respuestas entre otras, a las siguientes dependencias:



*Handwritten signature*

**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

- a. A los Secretarios de Despacho, Jefes de Departamentos Administrativos, Jefes de Oficina sobre situaciones de acuerdo a la naturaleza del cargo y su área de desempeño.
- b. A la Secretaría Jurídica, respecto de las PQRSD en los asuntos encomendados por el señor alcalde.

**ARTÍCULO 27. SOLICITUDES DE EXTENSIÓN DE JURISPRUDENCIA.** Cuando se solicite la extensión de los efectos jurisprudenciales derivados de una sentencia de unificación del Consejo de Estado, en las que se haya reconocido un derecho, la Secretaría Jurídica aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme, a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos que dieron origen a la sentencia, debiéndose observar con preferencia los precedentes de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos.

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

**ARTÍCULO 28. PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando el funcionario competente constate que cualquier petición de las asignadas a su cargo está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar la decisión de fondo y dar respuesta a su petición, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que éste la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o la información requerida con el propósito de dar respuesta de fondo a su petición, se reactivará el término para resolver la misma.

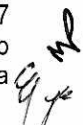
**ARTÍCULO 29. DESISTIMIENTO TÁCITO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación, cuando no satisfaga el requerimiento realizado por el funcionario para decidir de fondo, de que trata el artículo anterior, salvo que antes de vencer el plazo concedido el peticionario solicite prórroga hasta por un término igual.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Una vez vencido el término establecido en el artículo anterior o su prórroga, sin que el peticionario haya atendido el requerimiento, se decretará por parte de la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia responsable, el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Contra el acto administrativo que decreta el desistimiento sólo procede el recurso de reposición.

**ARTÍCULO 30. 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. No obstante lo anterior, la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

**PARÁGRAFO.** Cuando el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía reciba una solicitud de desistimiento expreso por parte de un peticionario, en relación con una petición radicada previamente, se procederá a vincular el desistimiento al trámite del Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – GSC y posteriormente se dará cierre al mismo.



“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”

**ARTÍCULO 31. PETICIONES REITERATIVAS.** Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición.

Lo anterior, siempre y cuando no 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 32. PETICIONES ANALOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, el Municipio de Bucaramanga podrá emitir una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten o podrá responder directamente a los peticionarios.

**ARTÍCULO 33. PETICIONES OSCURAS.** Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, ésta se devolverá por parte de la Secretaría, Oficina, Departamento Administrativo o dependencia competente, al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**ARTÍCULO 34. PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista justificación del peticionario para mantener la reserva de su identidad. Cuando no se cuente con los datos necesarios para comunicar directamente la respuesta al peticionario, la misma se publicará en la página web de la entidad y se podrá identificar con el número de radicado de entrada.

**ARTÍCULO 35. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución, el Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía podrá rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones. En caso de rechazo de las peticiones se notificará al peticionario y se archivará mediante acto motivado.

**ARTÍCULO 36. DOCUMENTOS PÚBLICOS.** Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad del Municipio de Bucaramanga, salvo que dicha información tenga carácter de reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

Los documentos relacionados con el funcionamiento del Municipio de Bucaramanga, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura y el organigrama de la entidad podrán ser consultados en la página web de la entidad.

Cuando una solicitud se refiera a consulta de documentos debidamente publicados, el funcionario o contratista responsable para dar respuesta indicará la fecha de publicación en el diario oficial o en la página web en donde repose el documento.

**PARAGRAFO PRIMERO.** La información de carácter reservado o clasificado de que trata los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y el artículo 95 de la Ley 734 de 2002 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

**ARTÍCULO 37. DECISION NEGATIVA O RECHAZO RESPECTO A LA PETICION DE INFORMACION, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS.** La dependencia competente del Municipio de Bucaramanga, negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la ley y en especial los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia, en cuyo texto se deberán citar las normas en las que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.

**PARAGRAFO PRIMERO.** El carácter reservado de un documento o de una información no será oponible a las autoridades judiciales, administrativas y legislativas que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, dichas autoridades deberán asegurar la reserva de dichos documentos.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Las investigaciones disciplinarias serán reservadas de conformidad con lo previsto en el artículo 95 del código disciplinario único y no será oponible esta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo previsto en los artículos 20 de la Ley 57 de 1985 y 27 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 38. EXPEDICION Y COSTO DE COPIAS.** La solicitud de expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas de conformidad con los valores establecidos por el Municipio de Bucaramanga, en el Decreto Municipal No. 046 de 2018 o las disposiciones que lo modifiquen y/o sustituyan. Cuando la solicitud de expedición de copias provenga de un ciudadano que se encuentre en situación de desplazamiento o pobreza extrema, no procederá el cobro de las mismas, siempre que la solicitud contenga esta justificación y esté dentro de los límites de la razonabilidad.

Lo señalado, no se aplicará cuando la expedición de las fotocopias haya sido decretada oficiosamente por una autoridad judicial.

**PARAGRAFO PRIMERO.** Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaria Administrativa del Municipio de Bucaramanga autenticará las copias y verificará los originales.

**PARAGRAFO SEGUNDO.** Ningún servidor(a) público o contratista podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del jefe de la dependencia responsable de la custodia de los mismos.

**ARTÍCULO 39. ACUMULACION DE TRÁMITES.** Podrán acumularse en un mismo expediente el trámite de 2 o más peticiones realizadas por una misma persona, siempre que provenga de la misma causa, objeto o situaciones similares o conexas.

**ARTÍCULO 40. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los términos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifiquen o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.



**“POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO  
DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”**

**ARTÍCULO 41. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía deberá elaborar y presentar al Despacho Alcalde un informe trimestral de las PQRSD recibidas en el Municipio de Bucaramanga. El informe deberá ser estructurado con base en los datos generados por el Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – GSC.

**ARTÍCULO 42. SANCIONES.** El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**ARTÍCULO 43. DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos no contemplados en este Decreto y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

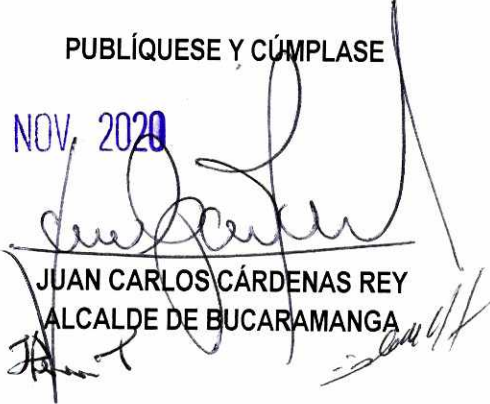
**ARTÍCULO 44. TRÁMITES EN CURSO.** Las peticiones que hayan sido recibidas en el Municipio de Bucaramanga con anterioridad a la expedición del presente decreto, seguirán el trámite ordinario que se venía aplicando previamente a la expedición del presente Decreto.

**ARTÍCULO 45. TRANSICIÓN.** Mientras persistan las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo 491 del 28 de Marzo de 2020, relacionadas con la ampliación de términos para atender las peticiones, se entenderá que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, continuarán siendo atendidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del mentado decreto.








**ARTÍCULO 46. VIGENCIA.** El presente decreto rige a partir de la fecha de la publicación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bucaramanga, a los **09** NOV, 2020



**JUAN CARLOS CÁRDENAS REY  
ALCALDE DE BUCARAMANGA**

Aprobó: ILEANA MARÍA BOADA HARKER /Secretaria Jurídica   
Aprobó: CESAR AUGUSTO CASTELLANOS GÓMEZ / Secretario Administrativo   
Aprobó: LUZ ESPERANZA BERNAL / Profesional Especializado   
Aprobó: EDSON GÓMEZ / Asesor TIC   
Revisó: EFRAÍN HERRERA / Abogado CPS Despacho Alcalde   
Revisó: MAGDA YOLIMA PEÑA CARREÑO / Subsecretaria Jurídica   
Proyectó: LILI SOFÍA ALDANA TANG / Abogada de Asuntos Legales de la Secretaría Jurídica   
CINDY CAROLINA AYALA / Abogada de Asuntos Legales de la Secretaría Jurídica 