

RESOLUCIÓN No. 039 (28 de Diciembre de 2016) NOMBRE DE QUIEN RECIBE Wendayli.

"Por medio de la cual se establece el **"MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANISMOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS DE CUALQUIER ORDEN EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE GIRÓN"**.

EL SUSCRITO PERSONERO MUNICIPAL DE SAN JUAN GIRÓN (SANTANDER)

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en la ley 1622 de 2013 y sus decretos reglamentarios, Ley 850 de 2003, Ley 136 de 1994, Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

1. Que el Congreso de la República expidió la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 establece que las autoridades reglamentarán 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.
3. Que el artículo 181 de la ley 136 de 1994, dispone como facultad del Personero Municipal dictar los respectivos manuales específicos de funciones.
4. Que se debe establecer el **"MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANISMOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS DE CUALQUIER ORDEN EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE GIRÓN"**.

OP.

5. Por lo antes expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer el **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANISMOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS DE CUALQUIER ORDEN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GIRÓN.**

ARTÍCULO SEGUNDO: La aplicación del **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANISMOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS DE CUALQUIER ORDEN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GIRÓN;** será obligatoria para los funcionarios y/o contratistas de la Entidad.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Dada en San Juan Girón – Santander, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre de dos mil dieciséis (2016)



EDGAR MAURICIO PEÑUELA ARCE
Personero Municipal

Proyectó y elaboró: EDGAR ARMANDO VELASCO ARIZA. Abogado Contratista

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD EN GENERAL, ORGANISMOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS DE CUALQUIER ORDEN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GIRÓN.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.
2. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y GARANTIAS DE LOS DERECHOS.
3. DEFINICIONES Y TERMINOS.
 - 3.1 DERECHO DE PETICION.
 - 3.2 DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR.
 - 3.3 DERECHO DE PETICION DE CONSULTA.
 - 3.4 DERECHO DE PETICION DE INFORMACION.
 - 3.5 QUEJA.
 - 3.6 RECLAMO.
4. REGLAS GENERALES SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN Y SU TRÁMITE.
5. MODALIDADES DE PETICIONES Y TERMINOS PARA RESOLVERLAS.
 - 5.1 QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS.
 - 5.2 DERECHO DE PETICION DE INFORMACION.
 - 5.3 DERECHO DE PETICION DE CONSULTA
 - 5.4 DERECHO DE PETICION ENTRE AUTORIDADES
6. PRESENTACION Y RADICACION DE PETICIONES

- 7. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.**
- 8. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.**
- 9. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.**
- 10. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.**
- 11. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.**
- 12. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.**
- 13. DEBER ESPECIAL DE LA PERSONERIA MUNICIPAL EN LA GARANTIA DEL EJECICIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.**
- 14. TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES QUE SEAN RADICADAS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL.**
- 15. DOCUMENTOS RESERVADOS.**
- 16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.**
- 17. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.**
- 18. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.**
- 19. FALTA DISCIPLINARIA**



2

1. OBJETIVO.

La Personería Municipal de Girón de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, debe reglamentar el trámite interno 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.

Por lo anterior, el presente documentos tiene como objetivo establecer el trámite a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y requerimientos presentados por la comunidad en general, organismos de control y demás entidades públicas o privadas de cualquier orden ante la Personería Municipal de Girón.

Este procedimiento será aplicable a todas las solicitudes presentadas por los usuarios de la Personería Municipal de Girón mediante las modalidades de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás requerimientos presentados y radicados ante la entidad.

2. PRINCIPALES FUNCIONES DE LA PERSONERIA MUNICIPAL RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN, PROMOCIÓN Y GARANTIAS DE LOS DERECHOS.

1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, el Bloque de Constitucionalidad, las Leyes, las Ordenanzas, los Acuerdos, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución Nacional.
2. Defender los intereses de la Sociedad.
3. Desarrollar las actividades de promoción, protección y defensa de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario.
4. Realizar visitas de verificación de oficio o a petición de parte sobre vulneración de derechos humanos y dar trámite a las irregularidades que se detecten y a las denuncias interpuestas.
5. Divulgar los derechos humanos y orientar, instruir y asesorar a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.
6. Recibir y tramitar las quejas y reclamos referentes a la violación, por parte de funcionarios del Estado o por agentes particulares, de los derechos civiles o políticos y de las garantías fundamentales.

7. Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la Ley.
8. Exigir a las autoridades correspondientes informes sobre capturas o retenciones, allanamientos o actos que limiten la libertad de los ciudadanos, en los términos que contempla la ley.
9. Practicar visitas a los Centros de Reclusión con el objeto de constatar su estado general, y de manera especial, verificar las condiciones de internamiento y el tratamiento dado a los internos así como la situación jurídica en que se encuentren.
10. Ejercer una vigilancia especial sobre los Entes encargados de atender y proteger a la población vulnerable como niños(as) en situación de maltrato, abandono o explotación, ancianos, desplazados, indígenas y población de la calle.
11. Interponer por su iniciativa o por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.
12. Recepcionar y asesorar a las Personas desplazadas, realizar la encuesta y velar porque se les brinde la atención contemplada en las normas legales con el fin de que reciban los beneficios correspondientes.
13. Solicitar informes a los funcionarios de la Rama Jurisdiccional, sobre hechos investigados que se relacionen con la violación de los derechos humanos, bajo las formalidades previstas en las normas legales.
14. Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo excepción prevista en la Constitución o la ley.
15. Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte en el proceso penal o ante la jurisdicción civil.
16. Defender los intereses colectivos, en especial el derecho al medio ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades respectivas.
17. Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; preferentemente sobre la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales de conformidad con la Constitución y la ley.
18. Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas y de la gestión pública municipal.
19. Velar por el cumplimiento del Plan de Desarrollo del Municipio.



20. Ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas de Contratación Estatal y promover las acciones pertinentes tendientes a obtener las sanciones disciplinarias y pecuniarias para quienes transgredan tal normatividad.
21. Defender el patrimonio público interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
22. Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, el patrimonio público o los derechos y garantías fundamentales.
23. Demandar de las autoridades competentes las medidas de policía necesarias para impedir la perturbación y ocupación de los bienes fiscales y de uso público, interponiendo las acciones judiciales y administrativas pertinentes.
24. Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento de las disposiciones legales que rigen esta materia.
25. Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales, así como en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.
26. Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.
27. Promover la creación y funcionamiento de las Veedurías Ciudadanas y comunitarias.
28. Promover, acompañar, estimular y coordinar la labor de los Personeros Escolares y Representantes estudiantiles de los establecimientos educativos de la ciudad.
29. Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.
30. Vigilar la participación ciudadana en materia de servicios públicos, su equitativa distribución social y la racionalización económica de sus tarifas y presentar a los organismos de planeación las recomendaciones que estimen convenientes.

31. Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos, que a su Juicio, impliquen situaciones irregulares, a fin de que sean corregidas o sancionadas por la administración.
32. Presentar al Concejo los proyectos de acuerdo que estime convenientes sobre materias de su competencia.
33. Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo de la ciudad.
34. Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo.

3. DEFINICIONES Y TERMINOS.

3.1 DERECHO DE PETICION. Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela. (Reglamentado por la Ley 1755 de 2015).

3.2 DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR. Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia de la Entidad, ya sean de interés general o particular.

3.3 DERECHO DE PETICION DE CONSULTA. El derecho de petición per se, incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta toda petición que solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Entidad acerca de asuntos propios de las actividades públicas delegadas por el Representante Legal.

3.4 DERECHO DE PETICION DE INFORMACION. Es la solicitud elevada con el propósito que el funcionario dé a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en el archivo a su cargo.

3.5 QUEJA. Es un derecho de petición de carácter general que contiene una manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o contratista.

OP.

6

3.6 RECLAMO. Es un derecho de petición de carácter general que contiene una 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 procesos, procedimientos o servicios ofrecidos por la Entidad.

4. REGLAS GENERALES SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN Y SU TRÁMITE.

De conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

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.

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

5. MODALIDADES DE PETICIONES Y TERMINOS PARA RESOLVERLAS.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 23 de la C.N).

5.1 QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS.

Son clasificados como derechos de petición en interés general o particular. (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y Artículo 23 de la C.N)

El término para resolverlas es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo.

Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

5.2 DERECHO DE PETICION DE INFORMACION.

Está establecido en el numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Su término de respuesta es de diez (10) días hábiles siguientes a su presentación.

Si en ese tiempo no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración o la entidad requerida ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (03) días siguientes.

5.3 DERECHO DE PETICION DE CONSULTA

Está establecido en el numeral 2º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Su término de respuesta es de treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en este plazo, se deberá informar al peticionario de inmediato y antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalado el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

5.4 DERECHO DE PETICION ENTRE AUTORIDADES

Está establecido en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015. Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo.

6. PRESENTACION Y RADICACION DE PETICIONES

Acorde a lo señalado en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición de forma verbal y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

La Personería Municipal podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios (FORMATO ATQ) y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

7. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.

El artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, establece de manera taxativa el contenido de toda petición presentada por escrito a la entidad, razón por la cual el funcionario o contratista que la recepcione deberá ceñirse a lo allí señalado:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que

deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Es pertinente señalar que el funcionario o contratista designado por la Personería Municipal de Girón para la recepción de estas solicitudes tiene la OBLIGACIÓN de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

8. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

Con fundamento en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario o contratista de la Personería Municipal, constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el funcionario o contratista advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, el funcionario o contratista 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.

OP.

10

9. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.

De acuerdo al artículo 18 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

10. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.

El artículo 19 de la ley de la Ley 1755 de 2015, establece que 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 peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario o contratista de la Personería Municipal podrá remitirse a las respuestas anteriores.

11. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

El artículo 20 de la ley de la Ley 1755 de 2015, determina que toda entidad pública dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el funcionario o contratista de la Personería encargado por reparto de tramitar la petición deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

12. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.

Conforme a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, si la petición radicada en la Personería Municipal no está dentro de la orbita de sus competencias, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente,

o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

13. DEBER ESPECIAL DE LA PERSONERIA MUNICIPAL EN LA GARANTIA DEL EJECICIO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION.

El artículo 23 de la ley 1755 de 2015, dispone que los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación.

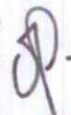
Con base en lo anterior, cuando un peticionario requiera el seguimiento a una solicitud realizada ante cualquier entidad o autoridad, la Personería Municipal adelantará el seguimiento respectivo requiriendo a la institución o dependencia a la que vaya dirigido el derecho de petición para que dentro de los términos legales realice el trámite correspondiente, resuelva de fondo la petición e informe sobre el particular en aras de garantizar el derecho fundamental de petición de peticionario. Situación esta que será notificada al usuario solicitante.

Así mismo, cuando un usuario de la Personería Municipal informe que una entidad se reusa a recibir una petición, esta la recibirá en sustitución de dicha autoridad y con fundamento en el artículo 21 y 23 de la Ley 1755 de 2015, la remitirá por competencia y realizará el seguimiento respectivo a la misma, todo lo anterior en procura de garantizar el derecho fundamental de petición del respectivo peticionario.

Igualmente, el funcionario de la Personería Municipal en el evento de observar alguna irregularidad en el trámite de la petición, informará a los entes de control competentes o activara la acción preventiva si es del caso.

14. TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES QUE SEAN RADICADAS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE GIRÓN.

La Personería Municipal de Girón de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, debe reglamentar el trámite interno de las peticiones que le



12

Carrera 25 Na. 29-19

Tel. 646 6805

Girón - Santander

personeria@giron-santander.gov.co

corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

El procedimiento que se deberá adelantar para atender las peticiones que se radiquen en la Personería Municipal es el siguiente:

1. El funcionario o contratista de la Personería Municipal, recepciona la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia en la ventanilla de correspondencia de la entidad la cual es radicada por el respectivo peticionario. La petición deberá ser recibida con el sello y contendrá un número de radicación con fecha, hora, número de anexos y firma de quien recibió.
2. El funcionario o contratista pasará los documentos radicados en la entidad para que el Personero Municipal realice el respectivo reparto al funcionario o contratista encargado de realizar el trámite correspondiente. En todo caso todo documento que se genere como actuación frente al trámite de una petición, será proyectado para la firma de la Profesional de Planta de la Personería o el Personero Municipal.
3. El reparto se hará al funcionario o contratista de la entidad mediante el correo electrónico de gestión de la Personería quien tendrá la obligación de realizar su respectivo trámite dentro del término establecido en la ley.
4. En el evento de que la petición, queja o reclamo no sea de competencia de la Personería Municipal, el funcionario o contratista a quien se le designó la petición por reparto, procederá a proyectar el oficio respectivo para la firma del Personero en el que se remite por competencia con fundamento en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la respectiva petición para que sea resuelta por el funcionario competente. Dicha decisión será notificada al peticionario.
5. Cuando el usuario de la entidad presenta una petición para que la Personería Municipal realice el seguimiento a un derecho de petición, el funcionario o contratista al que por reparto le fue asignado dicho seguimiento, dentro del término legal deberá proyectar para la firma del Personero un oficio en el que con fundamento en el artículo 23 de la Ley 1755 de 2015, con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición del usuario requiere a la dependencia correspondiente su oportuno trámite y la respectiva constancia de su respuesta. Actuación que deberá ser notificada al peticionario.
6. En el evento de no poder dar respuesta dentro del término señalado en la ley a una petición, el funcionario o contratista de la Personería procederá a

proyectar un oficio para la firma del Personero con el fin de solicitar la ampliación del plazo para lograr consolidar la respuesta acorde a lo requerido por el peticionario, quejoso o reclamante. En todo caso esta solicitud deberá surtirse antes de que se venza el término inicialmente otorgado según la clase de petición.

7. Con los datos de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia se deberá diligenciar la Planilla diseñada para llevar el control del Sistema ATQ de la Entidad acorde a lo señalado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

8. La petición y su respuesta con la respectiva constancia de notificación al usuario deberán ser archivadas en el archivo de gestión de la entidad al igual que digitalizadas y cargadas en el sistema electrónico de gestión de la Personería, obligación que estará a cargo del funcionario o contratista de la entidad designado por el Personero Municipal.

9. Cuando la petición corresponda a una queja o ponga en conocimiento una situación que se configura en una presunta falta disciplinaria o la comisión de un delito, la misma se trasladará a la autoridad competente para que inicie las investigaciones pertinentes y si es del caso, se iniciará acción disciplinaria o preventiva según corresponda y de acuerdo a la competencia de la Personería Municipal.

10. Igualmente, cuando la petición corresponda a una queja por una presunta falta o incumplimiento de deberes de un funcionario, de una dependencia de la administración municipal o de una autoridad pública sin perjuicio de la compulsión de copias que corresponda a las autoridades competentes, el funcionario o contratista de la Personería requerirán al funcionario o autoridad objeto de la queja para que informe sobre los hechos denunciados y si es del caso, tome las medidas correspondientes con el fin de atender los requerimientos del peticionario y actuar de conformidad a sus competencias funcionales; lo anterior con el propósito de proteger los derechos del usuario solicitante.

11. Si dentro de la petición radicada en la Personería Municipal se requiere una actuación especial como un acompañamiento ante una autoridad pública, la elaboración o proyección de un derecho de petición; así como de una acción constitucional, el funcionario o contratista de la Personería la proyectará para la firma del Personero.

12. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Personería podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



13. Las peticiones que se hagan al correo electrónico oficial de la Personería, serán radicadas asignándoles igualmente un número, repartidas de igual forma al funcionario o contratista encargado para su respectivo trámite.

15. DOCUMENTOS RESERVADOS.

El artículo 24 de la ley de la Ley 1755 de 2015, establece que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

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

16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.

El artículo 25 de la ley de la Ley 1755 de 2015, determina que toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contrala decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la ley en mención.

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

El artículo 26 de la ley de la Ley 1755 de 2015, establece que si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

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

17. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.

Según lo establecido en el artículo 28 de la ley de la Ley 1755 de 2015, Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las entidades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.


18. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

Acorde con lo señalado en el artículo 29 de la ley 1755 de 2015, en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

19. FALTA DISCIPLINARIA



El artículo 31 de la ley 1755 de 2015, señala que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



EDGAR MAURICIO PEÑUELA ARCE
Personero Municipal

Proyectó y elaboró: EDGAR ARMANDO VELASCO ARIZA. Abogado Contratista.

El artículo 31 de la Ley de
Defensa del Consumidor establece
que el proveedor de servicios
deberá cumplir con las condiciones
de servicio que se establezcan
en el contrato de adhesión.

PERSONA

El artículo 31 de la Ley de
Defensa del Consumidor establece
que el proveedor de servicios
deberá cumplir con las condiciones
de servicio que se establezcan
en el contrato de adhesión.

EDGAR MAURICIO

Personero

Proveedor