



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
**01 JUL. 2020**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

**EL ALCALDE DE IBAGUÉ,**

en uso de sus facultades constitucionales y legales, y en atención a lo previsto en el artículo 23 de la Constitución Política, el artículo 1° en su artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el artículo 9° de la Ley 489 de 1998, el artículo 30 de la Ley 1551 de 2012, y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, establecía el procedimiento y trámite del derecho de petición, condicionándose su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014, tal como lo expresó la Sentencia C 818 – 2011, proferida la Honorable Corte Constitucional, hasta tanto el Congreso de la República expidiera la correspondiente ley estatutaria.

Que en aplicación del anterior mandato legal, la Administración Municipal expidió las resoluciones 00479 de 26 de diciembre de 2012 y 024 del 13 de febrero de 2014; a través del cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición, tomándose como base lo estatuido en los artículos 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, pero que ante la declaratoria de inexecutable de éstos, y la promulgación de la ley 1755 del 30 de junio de 2015 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO”*, se torna necesario dejar sin efectos, previa declaratoria de pérdida de ejecutoriedad y derogatoria, de los actos contenidos en dichas resoluciones, al configurarse la causal contenida en el numeral 2 del artículo 91 de la ley 1437 de 2011, esto al desaparecer sus fundamentos de hecho y de derechos, por la entrada en vigencia de la ley 1755 de 2015 que regula la materia.

Que el Honorable Consejo de Estado, en sentencia del treinta y uno (31) de mayo de dos mil doce (2012), con Número 68001-23-31-000-2004-01511-01(0825-09) indica respecto de la derogatoria de los actos administrativos de carácter general:

8 *“De la Derogatoria de los actos administrativos de carácter general. La Derogatoria es la abolición de un acto administrativo por decisión unilateral y discrecional de la autoridad u organismo que lo expidió. Así se tiene que es la misma autoridad que expidió el acto administrativo de carácter general o particular, siempre y cuando este último no haya creado un derecho, la que lo hace desaparecer del*

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

*mundo jurídico, por razones de conveniencia o de oportunidad en ejercicio de su potestad discrecional de la administración.”*

Que dado el control automático de constitucionalidad realizado por la Corte Constitucional, mediante la Sentencia C – 951/2014, respecto del proyecto de ley estatutaria, que al final derivara en la hoy Ley 1755 de 2015; se estableció por la alta Corporación, que con relación a algunos apartes contenidos en los artículos 13, 15, 16, 22, 24, 26, y 32, su exequibilidad y aplicación se encuentra condicionada, bajo los términos señalados en la Sentencia, los cuales cuales serán tenidos en cuenta en la parte resolutive del presente acto administrativo.

Que de conformidad con el artículo 1º de la ley 1755 de 2015, en su artículo 22, las autoridades deben 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.

Que de otro lado, conforme al inciso 3º del artículo 6º de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7º numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto número 2693 de 2012 establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo 1º del Decreto 019 de 2012.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 9º de la ley 489 de 1998, consagra que las autoridades administrativas mediante acto de delegación pueden transferir el ejercicio de sus funciones a sus colaboradores en los niveles directivo y asesor.

Que la ley 1551 de 2012 “**POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS PARA MODERNIZAR LA ORGANIZACIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MUNICIPIOS**”, y que fuera objeto de publicación en el Diario Oficial No. 48.483 del pasado 6 de julio de 2012, dispuso en su artículo 30 que “**El artículo 92 de la Ley 136 de 1994 quedará así: Artículo 92. Delegación de funciones. El Alcalde podrá delegar en los secretarios de la alcaldía y en los jefes de los departamentos administrativos las diferentes funciones a su cargo, excepto aquellas respecto de las cuales exista expresa prohibición legal.**

*Los actos expedidos por las autoridades delegatarias estarán sometidos a los mismos requisitos establecidos para su expedición por la autoridad o entidad delegante y serán susceptibles de los recursos procedentes contra los actos de ellas.*

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

*En lo referente a la delegación para celebrar y ejecutar contratos, esta se regirá conforme a lo reglado en las leyes 489 de 1998 y la Ley 80 de 1993”.*

Que por lo antedicho, es necesario que los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Ibagué, conozcan y den cumplimiento al procedimiento y a los términos establecidos a través de un instructivo, con el fin de garantizar la atención de los derechos de petición, de manera eficaz y eficiente, en armonía y cumplimiento de lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, así como de las demás normas concordantes.

Que de conformidad con lo anterior, la Alcaldía Municipal de Ibagué,

**RESUELVE**

**CAPÍTULO I**


**Del derecho de petición en interés general y particular**

**Artículo 1°. Objeto.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la Alcaldía Municipal de Ibagué dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en la ley 1755 de 2015, así como las demás normas concordantes.

**Artículo 2°. Delegación.** Delegar el trámite y respuesta de los Derechos de Petición presentados en forma respetuosa, en los Secretarios de Despacho y Directores de Grupo del Municipio de Ibagué, sobre aquellos asuntos de su competencia y delegar en la Oficina Jurídica, el trámite y respuesta de las peticiones formuladas ante el Despacho del Alcalde Municipal, solo en lo relacionado precisamente con los temas que no resulten ser de competencia de los Secretarios de Despacho y/o de los representantes legales de los entes descentralizados del orden local.

**Parágrafo.** Para el pronunciamiento de rechazo que se origine como consecuencia de la recepción de las peticiones irrespetuosas dirigidas a la Administración Municipal, indistintamente del funcionario o dependencia que obre como destinatario, se delega a la director (a) de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, quien a través del personal asignado al área de correspondencia, deberá revisar si en efecto, su contenido y alcance es irrespetuoso, dejando expresa constancia de ello en la comunicación que se libre para tal fin, así como también de hacérsele saber al peticionario que solo en el evento de presentarse en términos respetuosos, se le dará el trámite correspondiente, conforme lo previsto en la ley 1755 de 2015 y al reglamento que aquí se expide.

**Artículo 3°. Definiciones.** Para los efectos del presente acto administrativo se acogen las siguientes definiciones:

 **Petición:** Una petición es toda solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para el intercambio de información, interpuesta ante la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

**Derecho de Petición:** El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión.

Es por ello que, con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá exigir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, completa y de fondo, dentro de los términos previamente establecidos en la Ley, y finalmente que le sea notificada la decisión adoptada.

**Derecho de Petición en Interés General:** Se busca que la Administración Municipal de Ibagué, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, político, jurídico, social o administrativo, el cual va a influenciar a toda la comunidad Ibaguereña. La Administración Municipal resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la Ley.

**Derecho de Petición en Interés Particular:** Se busca el reconocimiento de un Derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular y concreto para el peticionario.

**Derecho de Petición de Información:** Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionada con actuaciones ejecutadas por la Administración Municipal, a consultar los documentos que esta posee y, en particular, a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por la Ley.

**Derecho de Petición de Consultas:** Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Administración Municipal en relación con los asuntos y competencias a su cargo, a lo cual, la autoridad deberá emitir un concepto, el cual no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos.

**Seguimiento a la Petición:** Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la Ley, y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas, sugerencias o reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración, que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud, acerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

1



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

Entiéndase que la competencia del seguimiento a las peticiones interpuestas por los ciudadanos será del Área de Correspondencia de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía de Ibagué, la cual una vez asigne el derecho de petición a la Secretaría o Dependencia correspondiente de la Administración, deberá recordar de manera permanente la necesidad de atender a tiempo el requerimiento.

**Oportunidad:** Se refiere al término establecido legalmente para dar respuesta a las peticiones interpuestas por los ciudadanos, por regla general, se acude al artículo 1º, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el cual señala quince (15) días (hábiles) siguientes a la recepción de la petición para resolver y dar respuesta oportuna, sin perjuicio de aquellas que se encuentran sometidas a término especial.

**Respuesta de Fondo:** La decisión que resuelve el derecho de petición deberá ser sustancial, es decir, que sea suficiente al resolver materialmente la petición y satisfaga los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a sus pretensiones, que sea efectiva al solucionar el caso, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta y además que sea congruente la respuesta dada con lo pedido en la solicitud por el ciudadano.

**Publicidad de la decisión al peticionario:** La notificación personal de la respuesta al interesado se constituye como una exigencia inherente al núcleo esencial del derecho de petición, de tal manera, que la administración municipal deberá necesariamente dar a conocer de manera motivada al peticionario la decisión que se adopte, sea favorable o desfavorable a sus pretensiones.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración deberá enviar respuesta a todos los que hayan enviado la petición; sin perjuicio de que la Administración pueda dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o en su página web.

**Artículo 4º. Modalidades del derecho de petición.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de 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 se puede ejercer sin la necesidad de la representación de abogado o de persona mayor, cuando se trate de menores en relación con entidades dedicadas a la protección o formación de éstos, o ante cualquiera otra, siempre y cuando sea, para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

8

**Artículo 5º. Radicación y trámite de peticiones.** Los servidores públicos que presten sus servicios en la Administración Central Municipal de Ibagué que reciban personalmente, por correo electrónico, línea

DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

antifraude, buzón de sugerencias o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata a la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, para que esta dependencia, proceda a la asignación de la fecha, hora, número de radicación, clase de documentos, constancia del medio por el cual es recibido el documento, procediendo a efectuar el reparto inmediato a la dependencia competente que conforma la estructura de la Administración Central, en los términos establecidos por la ley.

De la Copia que anexe el peticionario para efectos de la constancia de recibido de la petición, tendrá el mismo valor legal del original, la cual se le devolverá o hará entrega a través del medio del cual hizo uso para radicar su petición. Esta autenticación no causara costo alguno.

Es importante aclarar que la clasificación de los tipos documentales y direccionamiento a las Dependencias son una responsabilidad compartida entre las ventanillas, Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General y las Dependencias a las que se les direccionaron las solicitudes de PQRSD de los ciudadanos con el fin de que le den trámite a la respuesta de los ciudadanos.

Para detectar los errores de clasificación existen diversos filtros. El primer filtro lo realizan las ventanillas (radicación, clasificación y direccionamiento), un segundo filtro lo realiza la Dirección de Atención al Ciudadano y finalmente para el último filtro es importante que cada Unidad Administrativa, solicite a la Dirección de atención al ciudadano o personal de ventanilla el cambio de la clasificación de la petición cuando detecte algún error en la clasificación de la petición.

Las unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las solicitudes, cuentan con dos opciones para detectar e informar cuando hay error en la clasificación de la petición a la Dirección de Atención al Ciudadano:

Una opción es informar inmediatamente el error a la persona que lleve la Correspondencia a la Dependencia. Es decir, revisar la correspondencia en ese instante.

La otra opción que tienen las Dependencias a la hora de detectar posibles errores de clasificación, es revisar la Correspondencia en el lapso de (2) dos días hábiles contados a partir de la entrega de los documentos por parte del personal de la Oficina de Correspondencia. De esta manera pueden dar aviso a la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General cuando se presentan errores para que la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General realice los ajustes pertinentes en el aplicativo PISAMI.

Para el tema de errores de direccionamiento existen tres filtros; el primero son las ventanillas, el segundo es la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General y el tercero son las Unidades Administrativas que dan respuesta a las diferentes solicitudes de los ciudadanos según sea la competencia. Si las unidades administrativas detectan algún error lo pueden comunicar a la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General para el respectivo cambio. Las



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

unidades administrativas cuentan con un (2) días hábiles contados a partir del momento de la recepción de la correspondencia por parte de la Unidad Administrativa para realizar este proceso.

Es importante tener en cuenta que también nos regimos por la ley 1755 de 2015 - Artículo 1º, artículo 21 en donde se establece para el funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

**Artículo 6º. Oficina de Atención al Ciudadano para la Recepción y Radicación de las Peticiones Verbales, Escritas, Línea Antifraude, Buzón de Sugerencias, página web y Horario de Atención al Público.**

A) Para la recepción de peticiones, sea vía telefónica o escritas, la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, será la encargada de recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y prestar la atención al público, en el horario comprendido entre las 7:30 a.m. a las 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves, y los días viernes de 7: a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

La Atención al Ciudadano de la Secretaría de Movilidad tiene horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m en jornada continua dando cumplimiento al Decreto 0110 del 10 de febrero del 2017.

La Dirección de Administración del Sisbén tiene horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 pm en jornada continua; es decir, cambia lo estipulado en el Decreto 080 artículo segundo del 02 de febrero del 2017.

Los CAMS – Centros de Atención Municipal cambian el horario establecido en el Decreto 080 artículo segundo del 02 de febrero del 2017 por de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y el viernes de 7:00 a.m. a 3:00 pm en jornada continua.

La Unidad de Atención y orientación a la población víctima del conflicto armado UAO y Casa Social continua con el horario reglamentado en el Decreto 080, artículo segundo del 02 de febrero del 2017 de lunes a jueves de 7:00 am a 4:00 pm y viernes de 7:00 am a 3:00 pm en jornada continua.

8

El resto de las Dependencias de la Alcaldía incluyendo en Palacio Municipal se rigen por el horario estipulado en el Decreto 080 artículo primero del 02 de febrero del 2017 de lunes a jueves de 7: 30 am a

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

11:30 y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

- B) Para recepcionar una petición telefónica, la Entidad dispone de la línea 2619099. En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo dispuesto para el efecto e informar el número de radicado al peticionario. Adicional a ello para la recepción telefónica el personal de ventanilla debe diligenciar el formato: petición verbal y escrita del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.
- C) Para las peticiones presentadas en forma presencial y cuando el ciudadano no dispone de un oficio para radicar, la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, dispone de un formato denominado “formato: petición verbal y escrita” del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano, el cual contiene en esencia los requisitos contemplados en el artículo 1º, artículo 16 de la ley 1755 de 2015, con constancia de número de radicación y fecha.
- D) Para la recepción de peticiones enviada a la página web [www.ibague.gov.co/](http://www.ibague.gov.co/), el peticionario o interesado podrá radicar su petición a través del enlace P.Q.R.D.S.
- E) Solicitud de una PQRS dirigida para varias Dependencias

Cuando el ciudadano radique una PQRS para varias Dependencias esta se radicará para la Secretaría General quien se encargará de requerir a cada una de las Unidades Administrativas mediante memorando, darles con copia en la Plataforma PISAMI, realizar el respectivo seguimiento a la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, consolidar las respuestas generadas por cada unidad administrativa y darle respuesta en un solo documento al ciudadano.

Las actividades descritas en el Control de cambios del Procedimiento Recepción y Trámite de PQRS son las mismas a ejecutar en este caso.

- F) Canal de atención línea antifraude

La línea gratuita del canal antifraude y de denuncia segura N°. 018000934022 se encuentra en funcionamiento y es atendida por el personal de la Alcaldía Municipal de Ibagué, que se encuentra adscrito a la Secretaría General – Dirección de Atención al Ciudadano.



La línea opera en el horario de atención al ciudadano de lunes a jueves de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 6:00 pm y los viernes de 7:00 am a 12:00 m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Las radicaciones de esta línea solamente se realizarán en la Oficina de Correspondencia – ventanilla.



RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

La ruta para la atención de los PQRS de esta línea es la siguiente:

1. Se contesta la llamada del ciudadano según el Protocolo del Manual del Servicio y Atención al Ciudadano MAN-GSA-01 numeral 6.5.3. Protocolo para la atención telefónica.
2. Se procede a diligenciar la PQRSD en el formato FOR-03- PRO-GSA-03 formato: petición verbal y escrita del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.
3. Cuando se radique la solicitud en PISAMI es importante que en el campo correspondiente a medio de recepción se coloque que se realizó por medio de la línea antifraude.
4. Dependiendo del tipo de solicitud del ciudadano las PQRSD serán radicadas de la siguiente manera:

Para las Quejas:

- Cuando se trate de una queja contra el Señor Alcalde o algún Contratista se radicará para la Procuraduría.
- Cuando la queja se interponga contra un servidor público se radicará para la Oficina de Control Disciplinario.

Para los otros tipos documentales que no sean Quejas (Peticiones, Reclamos, Sugerencias o Denuncias):

- Serán radicados a la Unidad Administrativa competente según sea el asunto.
- Después de ejecutados estos pasos se procede a realizar las actividades del Procedimiento Radicación y Trámite de PQRS del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.

Nota: la respuesta de las PQRS interpuestas por este medio son responsabilidad de las Unidades administrativas descritas en este apartado y es importante que cumplan con los términos de respuesta establecidos por la ley.

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

G) Las PQRSD de los buzones de sugerencias serán radicadas por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General quincenalmente cuando se realicen las visitas a las Dependencias que cuentan con dichos buzones.

El formato utilizado para los buzones es “FORMATO: PARA PQRSD EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS”.

Quando se radica la solicitud se procede a implementar el procedimiento de Recepción y Trámite de PQRS.



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

***“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.***

Es importante aclarar que esta solicitud se puede presentar de manera anónima y que en este caso se procederá a realizar las siguientes acciones:

Si la solicitud es anónima (petición, reclamo, sugerencia, denuncia, otros), se publicará la respuesta en la cartelera de la Dependencia a la cual se este dirigiendo el ciudadano y/o ventanilla.

Si la solicitud anónima es contra el Alcalde, funcionario público o contratista se empezará el debido proceso con las instancias de ley (quejas).

Las sugerencias y felicitaciones tendrán trámite interno por parte de cada Dependencia.

- H) Es deber del funcionario que recepciona la petición, verificar en la lista de verificación de peticiones que el formato de petición verbal y escrita se encuentre debidamente diligenciado.

Por ello es deber del funcionario conocer, cumplir las resoluciones internas donde se reglamentan el trámite de los derechos de petición ante la Alcaldía Municipal de Ibagué y la ley general de los derechos de petición, estas pueden ser consultadas en la página web de la Alcaldía municipal de Ibagué; <http://www.ibague.gov.co>.

Cada unidad administrativa en aplicación del principio del autocontrol debe consultar diariamente las alertas sobre la oportunidad de respuesta a los derechos de petición en el aplicativo de correspondencia PISAMI; así mismo realizar seguimiento a la respuesta completa y de fondo a la petición.

La Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Entidad y vigilará el estricto cumplimiento de las disposiciones legales relativas a la atención de peticiones presentadas por personas discapacitadas y de talla baja, a efecto de garantizar la utilización de dicho mecanismo ante la entidad.

**Parágrafo:** En cumplimiento de lo dispuesto en la Sentencia C – 951 de 2014, cuando la Administración Municipal, exija que determinada petición deba ser presentada por escrito, tendrá previo a ello, que expedir el correspondiente acto administrativo de carácter general. En este sentido, cada secretaria y las Oficinas de Control Interno y Jurídica, deberán reportar a la Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano, las peticiones que de acuerdo a sus competencias y la materia que se trate, exijan la presentación por al escrito al interesado, estableciéndose las razones que soportan dicha decisión.

El término para la remisión de los reportes ante la Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano, será de un (1) mes, contado a partir de la expedición del presente acto administrativo.

DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

vencido el termino anterior, la secretaria en comento, deberá proceder en un término no mayor a un (1) mes, a elaborar el proyecto de acto administrativo debidamente motivado, que contenga la relación de las peticiones respecto de las cuales se determinan su presentación por escrito, y posteriormente remitirlo a la Oficina Jurídica, para su revisión y firma del Señor Alcalde.

**Artículo 7°. Deber de trámite oportuno.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1º, artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.

**Artículo 8°. Contenido de las peticiones.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 1º, artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

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 del 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.

**Parágrafo Primero.** Cuando la petición sea de carácter anónimo, y en aras de mantener la reserva de identidad del peticionario, la Administración Municipal, deberá proceder a su admisión para efectos del trámite y resolución de fondo; siempre y cuando exista justificación seria y creíble en tal sentido, de quien obre como en esa condición y se debe publicar la respuesta en las carteleras de las ventanillas.

**Parágrafo Segundo.** La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá 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, o que se encuentren dentro de sus archivos.

8 En ningún caso, podrá la administración municipal a través de la dependencia competente, rechazar la petición por motivos de fundamentación inadecuada e incompleta.



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

Cuando se advierta, una vez iniciada la actuación, que la petición está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, la dependencia encargada del trámite requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El término para dar respuesta efectiva a la petición, comenzará a contarse a partir del día siguiente al que se aporten los documentos.

Cuando en el transcurso del trámite administrativo se advierta que para tomar decisión de fondo el peticionario debe realizar alguna gestión, debe requerírsele para que en el término de un (1) mes, allegue a la entidad lo requerido. Si vencido el plazo no se ha allegado documento alguno, deberá entenderse que el peticionario ha desistido de la petición. En todo caso, durante el plazo concedido para cumplir con el requerimiento, se deben suspender los términos legales contemplados para dar respuesta a la misma.

**Parágrafo Tercero.** El Área de Correspondencia de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía de Ibagué, revisará el cumplimiento de los requisitos señalados en el presente artículo; si faltare alguno así lo hará saber al peticionario en el momento de presentarla personalmente. Si el peticionario insiste en que se radique, se le recibirá indicando lo que falta en constancia respectiva; de igual forma, dejará anotación íntegra del número de folios que componen la petición con sus respectivas pruebas y anexos.

**Artículo 9º. Término general para resolver las peticiones.** Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 1º, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley. Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Alcaldía de Ibagué, de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario.

De no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.

**Parágrafo Primero.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la autoridad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el parágrafo del artículo 14, artículo 1º de la ley 1755 de 2015.

**Parágrafo Segundo.** En los términos establecidos en la ley, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

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

**Parágrafo Tercero.** Cuando de la petición no se comprenda su finalidad u objeto, la dependencia competente, deberá devolverla al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso que el peticionario no corrija o aclare la petición en tal sentido, deberá archivarse la misma, dejando constancia expresa de tal situación. En ningún caso se devolverá peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

**Parágrafo Cuarto.** Cuando las peticiones sean reiterativas y ya hayan sido resueltas, la entidad encargada de dar respuesta a la misma, deberá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos siempre que en la nueva petición se subsane.

**Parágrafo Quinto.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración deberá enviar respuesta a todos los que hayan enviado la petición; sin perjuicio de que la Administración pueda dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o en su página web.

**Artículo 10°. Términos especiales para resolver las peticiones.** Para la resolución de cierto tipo de peticiones, se tendrán en cuenta términos especiales para resolver las mismas, así:

1. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Alcaldía de Ibagué, deberá remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos a más tardar el día siguiente de la radicación. Estas peticiones deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad.

**Parágrafo.** Si en dicho lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado, y éste no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

La entrega de los documentos a reproducir deberá contar con el respectivo acampamiento y verificación en lo pertinente, del funcionario encargado de autorizar la expedición de las copias.

Cuando la solicitud de copias, provenga de una autoridad, la expedición de copias en tratándose del cumplimiento de un deber que permita el acceso



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

de documentos o la debida colaboración para el desempeño de sus funciones, no tendrá costo alguno.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Las solicitudes efectuadas a la Alcaldía de Ibagué por las autoridades, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

**Parágrafo.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el parágrafo 1º del artículo 9º de la presente resolución.

## CAPÍTULO II

### De las solicitudes de información

**Artículo 11º. Informaciones y documentos reservados.** Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la ley, tales como:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

8. Los datos genéticos humanos.

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, o documentación así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes e indicando en el oficio de respuesta negativa, que contra ella procederá el recurso de insistencia, el cual deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, de la cual se dejará constancia de su presentación y del que mismo fue interpuesto dentro del término previsto para el efecto o con posterioridad a éste.

Concedido el Recurso de Insistencia por el funcionario que profirió la decisión de rechazo de la petición de información o documentación de carácter reservado, deberá remitir toda la actuación administrativa a la Oficina Jurídica con el propósito de que se envíe la documentación correspondiente al Juez Administrativo del Circuito (Reparto) con jurisdicción en ésta ciudad, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo 1º, artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Notificada la decisión judicial que desate el recurso de insistencia, la Oficina Jurídica comunicará la misma a la dependencia involucrada en la actuación administrativa, para que además de ser tenida en cuenta con relación al caso particular, sea aplicado el pronunciamiento a otros casos que guarden características idénticas.

Es importante que las unidades administrativas consulten la guía ABC para responder a las solicitudes de información pública, a través de la cual se establece un protocolo para hacer uso de la matriz de índice de información clasificada y reservada de la información que reposa en la entidad, publicado en la página web de la alcaldía en el link de transparencia.

**Artículo 12º. Examen de documentos.** El examen de documentos se hará en el horario de atención al público comprendido entre las 7:30 a.m. a las 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves, y los días viernes de 7: a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado, para lo cual se dejará constancia en lo pertinente, y el cual se diseñará por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General.

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

### CAPÍTULO III

#### De las sugerencias, quejas y reclamos

**Artículo 13°. Nociones generales.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Alcaldía de Ibagué, entiéndase por:

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

**Reclamo:** 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 Entidad.

**Artículo 14°. Medios Institucionales para la recepción de derechos de petición y trámite administrativo de medios electrónicos.**

La formulación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos por parte de los ciudadanos podrán ser interpuestos mediante mensajes de información, comunicada por medios electrónicos dispuestos para tal fin en el link la página oficial de la Alcaldía Municipal de Ibagué [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co) en la cual deberá indicarse por parte del ciudadano la siguiente información:

1. Identificación del peticionario.
2. La modalidad de la petición.
3. Objeto de la Petición.
4. Correo Electrónico del peticionario.
5. Dependencia a la cual será dirigida la petición.

La Alcaldía Municipal de Ibagué, a través de la Secretaría de las TIC desarrollo de conformidad con lo consagrado en los artículos 53 y 55 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 527 de 1999, los mecanismos electrónicos que permiten implementar lo siguiente:

1. Habilitación permanente de los medios electrónicos para la formulación de peticiones por parte de los ciudadanos.
2. La información consignada en los mensajes de datos será integrada, debiendo permanecer completa e inalterada.
3. Toda información deberá ser accesible para su posterior consulta, donde además se logre identificar el origen y destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje, o producido el documento.





RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

4. El archivo íntegro de la documentación generada por la actuación administrativa a través de medios electrónicos, implementando una numeración de cada documento que no podrá ser modificada a efectos de contabilizar el número de folios del expediente electrónico, además se deberá garantizar la conservación del documento en el formato en que se haya generado.
5. La emisión de documento de recibido que permita asegurar al peticionario la recepción de la solicitud por parte de la Administración Municipal.
6. Generar la certificación de la fecha y hora en que el peticionario accede a la página web de la entidad para conocer de la decisión adoptada por la entidad.
7. Además de las consagradas en el artículo 61 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, y de que tratan los artículos 5° y 6° de la presente resolución, los usuarios tanto externos como internos de la Alcaldía de Ibagué cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se ubicará en las diferentes ventanillas de la Alcaldía Municipal y corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Secretaría General, darle el trámite respectivo a las sugerencias recibidas.

Los medios de radicación están establecidos en la pagina web en el link: <https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=23>

**Artículo 15°. Trámite para las sugerencias y reclamos.** Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**Artículo 16°. Trámite para las quejas.** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse conforme a lo estipulado en esta Resolución del canal de la línea antifraude. Lo anterior sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación y de la Personería Municipal de Ibagué conforme a lo previsto en el artículo 3° de la Ley 734 de 2002.

#### CAPÍTULO IV

##### Disposiciones generales

*J* **Artículo 17°. Presentación de informes de la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia.** El Director (a) de Atención al Ciudadano – Oficina de Correspondencia de la Alcaldía de Ibagué, presentará al Secretario(a) General(a) y al (la) Jefe de la Oficina



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

de Control Interno, un informe pormenorizado cada cuatro (4) meses sobre las peticiones recibidas en la Entidad, así como del número de respuestas emitidas.

**Artículo 18°. Desistimiento o retiro de la petición.** Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la dependencia competente de la Administración Central Municipal podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 1°, artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 19°. Procedimientos regulados por normas especiales.** Los 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 sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

**Parágrafo.** Cuando de las peticiones presentadas ante la Administración Municipal se derive el inicio y trámite de una actuación administrativa, esta se sujetará en todo a lo regulado sobre el particular, en los artículos 34 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 20°. Sanciones.** Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente a aquel a quien corresponde su conocimiento, y desatender los principios consagrados en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo constituye falta disciplinaria en los términos de los artículos 23, 34.34, 35.8, 48.49 y 50 del Código Disciplinario Único (Ley 734 de 2002), y el artículo 1°, artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

La demora injustificada en la atención de derechos de petición será sancionada por el Alcalde del Municipio de Ibagué, a través de la Oficina de Control Disciplinario, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación y de la Personería Municipal de esta capital, conforme a la normatividad vigente.

**Artículo 21°. Efectiva implementación de los formularios de Peticiones habilitados por la Administración Municipal.** Teniendo en cuenta que la Secretaría General a través de la Dirección de Atención al Ciudadano – Oficina Correspondencia, implementó el formato para la recepciones de peticiones verbales y escritas, consulta de documentos de reserva, y de verificación de requisitos del derecho de petición, buzón de sugerencias, encuestas y planilla de entrega interna y externa en aras de garantizar la eficacia en su implementación; se hace necesario que dicha dependencia, establezca procesos de divulgación y socialización de carácter permanente, tanto con los usuarios externos como internos, valiéndose de herramientas tales como la Pagina Web de la entidad, jornadas de sensibilización sobre el particular, entre otras.

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

NOTA: Las funciones de la Secretaría General y Dirección de Atención al Ciudadano se encuentran estipuladas en el Decreto 1000-0004 por medio del cual “se adopta la infraestructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Ibagué, se definen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”.

## CAPÍTULO V

### DERECHO DE PETICIÓN VERBAL


**Artículo 22°. Definición.** Entiéndase por petición verbal aquella que se presenta de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos, línea antifraude o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

**Artículo 23°. Centralización de la recepción de peticiones verbales.** Para la recepción de las peticiones verbales la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, será la encargada de recibirlas en el horario de atención al público dispuesto por la Administración Municipal, para lo cual deberá designar al funcionario o funcionarios que atenderán este tipo de peticiones, quienes deberán tener conocimientos idóneos sobre las funciones y competencias de la Entidad.

**Artículo 24°. Presentación y radicación de peticiones verbales.** La Dirección de Atención al Ciudadano – Secretaría General, deberá dejar constancia de la presentación de las peticiones verbales y asignarles número de radicación.

En todo caso, las peticiones verbales que se reciban, deberán contener como mínimo, la siguiente información:

- 1) Número de radicado o consecutivo asignado.
- 2) Fecha y hora recibida.
- 3) Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de entidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se surtirán las notificaciones.
- 4) Objeto de la petición.
- 5) Las razones en las que fundamenta la petición.
- 6) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
- 7) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- 8) Constancia explícita de que la petición se formulo de manera verbal.

 **Parágrafo Primero-** Cuando el peticionario no exponga las razones en que se fundamenta su solicitud, el funcionario encargado de la recepción y



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. 0017  
( 01 JUL. 2020 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

radicación de la misma, no podrá rechazarla, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16, del artículo 1º, de la ley 1755 de 2015.

*Parágrafo Segundo-*: Cuando la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley en el acto de recibo, la Dirección de Atención al Ciudadano a través del funcionario encargado, deberá indicarle al peticionario los documentos o la información faltante, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta.

*Parágrafo Tercero-*: La Dirección de Atención al Ciudadano a través del funcionario encargado, deberá hacer entrega de constancia de recibo de la petición verbal, cuando así lo requiera el peticionario.

**Artículo 25º. Gestión de constancias de las peticiones verbales.** La Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General – Oficina de Correspondencia, será la responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de los archivos, para lo cual deberá diseñar, implementar o adecuar los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación de estas, de acuerdo con los parámetros generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

**Artículo 26º. Término de respuesta al derecho de petición verbal.** Los servidores públicos de la Administración Central Municipal deberán dar respuesta a las peticiones verbales en los plazos establecidos en el artículo 05 de esta resolución.

**Artículo 27º. Sistema de turnos.** Es deber de la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaría General – Oficina de Correspondencia, garantizar si aún no se tiene implementado, un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de las peticiones verbales, sin perjuicio de la obligación de brindar atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad en el artículo 13 de la Constitución Política.

**Artículo 28º. Falta de competencia.** El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará en el mismo acto de recepción que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud, procediendo a orientarlo para que presente la petición competente, así se lo comunicará.

No obstante, lo anterior si el peticionario insiste en que se radique la petición, el funcionario encargado deberá dejar constancia y procederá a radicarla dando el trámite correspondiente.

**Artículo 29º. Peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** La Dirección de Atención al Ciudadano a través de la Oficina de Correspondencia, deberá habilitar los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de aquellas peticiones que han sido presentadas por personas que hablan una lengua o un dialecto oficial de Colombia.

J



DESPACHO

RESOLUCIÓN No. **0017**  
( **01 JUL. 2020** )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE IBAGUÉ Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**


De no contarse con intérpretes para traducir la petición, el funcionario deberá dejar constancia de ese hecho y grabará el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder posteriormente a su traducción y respuesta.

**Artículo 30°. Seguridad de los datos personales.** Es deber de la Administración Municipal garantizar la seguridad y protección de los datos personales y de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones sometiéndose al acatamiento de los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la ley 1581 de 2012.

**Artículo 31°. Vigencia.** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Municipal y deja sin efectos las resoluciones 00479 del 26 de diciembre de 2012, 024 del 13 de febrero de 2014, 1000- 0219 del 24 de septiembre de 2015, 1000-0072 del 06 de marzo del 2017, 1000-0167 del 02 de agosto del 2017 y 1000-0011 del 09 de marzo del 2020, conforme lo expuesto en la parte motiva.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Ibagué a los **01 JUL. 2020**



**CARLOS ANDRÉS PORTELA CALDERÓN**  
Alcalde (E)

Proyecto: Leidy Katherine Acosta  
Revisó: María Lorena Buendía  
Vo.Bo. Yully Esperanza Porras Barrero, Secretaria Administrativa  
Vo.Bo. Andrés Felipe Bedoya Cárdenas, Jefe Oficina Jurídica