 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDIQUESTA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>


"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA REGLAMENTACIÓN EN EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA"

EL DIRECTOR DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Constitución Política Artículo 23, las Leyes 190 de 1995, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1625 de 2013, 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

1. 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 administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.
2. Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.
3. Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
4. 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 los derechos de petición.
5. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.
6. Que la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" (Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República), regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.
7. Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y se reguló las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos, la interposición de recursos, las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.
8. Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011 CPACA, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna de las peticiones que les

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

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


9. Que mediante Resolución No 000262 del dieciséis (16) de marzo de 2017, se reglamentó el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
10. Que ante la identificación del Coronavirus (COVID 19) desde el pasado 07 de enero, se declaró este brote como Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional por parte de la Organización Mundial de la Salud.
11. Que mediante Resolución No 385 del doce (12) de marzo de 2020, el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria ateniendo a que el país se ha visto afectado en los últimos días con casos de la enfermedad COVID19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de impacto mundial.
12. Que mediante Decreto No 00491 del veintiocho (28) de marzo de 2020, se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomaron medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
13. Que el artículo 5 de la norma señalada en el numeral anterior, se ampliaron los términos para las peticiones que se encuentran en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria.
14. Que mediante Resolución No 1462 del veintiséis (25) de agosto de 2020, el Gobierno Nacional prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 30 de noviembre de 2020. Dicha prórroga podrá finalizar antes de la fecha señalada cuando desaparezcan las causas que le dieron origen o, si estas persisten o se incrementan, el término podrá prorrogarse nuevamente.
15. Que la Corte Constitucional en sentencia C-242 del nueve (09) de Julio de 2020, Declaro la EXEQUIBILIDAD CONDICIONADA del artículo 5° del Decreto 491 de 2020, bajo el entendido de que la ampliación de términos que contempla para solucionar las peticiones es extensible a los privados que deben atender solicitudes.
16. Que, de conformidad con lo expuesto se considera necesario actualizar el reglamento en el trámite que debe surtir al interior del Área Metropolitana de Bucaramanga para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
17. Que teniendo en cuenta lo anterior,

RESUELVE:

CAPITULO I
DISPOSICIÓN GENERAL

ARTÍCULO 1º- OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2º MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

de fotocopias de documentos emanados de la entidad, la formulación de consultas, quejas, denuncias, reclamos y la interposición de recursos de la vía administrativa.

ARTÍCULO 3º- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Área Metropolitana de Bucaramanga 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 Área Metropolitana de Bucaramanga deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

ARTÍCULO 4º- TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 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, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

ARTÍCULO 5º- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 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 la indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La dirección de notificaciones, número telefónico y la dirección electrónica si quiere que se le notifique por este medio, y
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.


Para el efecto en todo trámite, proceso o procedimiento que se inicie será obligatorio indicar la dirección electrónica para recibir notificaciones, y con la sola radicación se entenderá que se ha dado la autorización.

Si el peticionario es una persona jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente 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.

ARTÍCULO 6º- PETICIÓN INCOMPLETA. En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una Subdirección constate que una petición ya radicada y repartida está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 7º- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiere en la petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Santander, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

petición formulada, en los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1. - Para los efectos de dar alcance a lo consagrado en este artículo deberá atenderse a las disposiciones legales del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 corregido por el artículo 2 del Decreto 1494 de 2015 y por el artículo 1 del Decreto 2199 de 2015; y los artículos 6 y 7 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

PARÁGRAFO 2. - El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

CAPITULO III DE LA RADICACIÓN

ARTÍCULO 8º- RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN. Toda comunicación que sea remitida a nombre del Área Metropolitana de Bucaramanga, por correo postal, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán ser radicada en la Oficina de Recepción - Radicación- de la Entidad, y deberá ser presentada en forma respetuosa so pena de rechazo.


PARÁGRAFO 1. Las peticiones presentadas por medio de las redes sociales oficiales de la Entidad en las cuales se permita una comunicación con doble direccionalidad, tendrán que ser resueltas de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes.

PARÁGRAFO 2. Cualquier funcionario de la Entidad que reciba directamente una petición por cualquier medio, deberá remitirla dentro del término máximo de un (1) día, a la oficina de recepción para que sea radicada e ingrese al sistema integrado del PQRD.

ARTÍCULO 9º- RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Las peticiones recibidas vía telefónica o verbal presencial, deben ser consignados en el formato DIE-F0-006 o el que lo sustituya, en la recepción o por parte de las secretarías de cada una de las dependencias y radicadas en la recepción a más tardar el día siguiente a su recibo y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición,
- b) Fecha y hora de recibido,
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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,
- d) El objeto de la petición,
- e) Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015,
- f) La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. 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 documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015,
- g) identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

Cuando quien formula la petición pide constancia de haberla presentado, se le entregara copia de la constancia de la petición verbal.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

ARTÍCULO 10º- TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN. Las peticiones serán tramitadas las áreas misionales y administrativas de la Entidad, atendiendo a las funciones propias de cada una de ellas. Los funcionarios del nivel directivo o asesor, podrán distribuir en el personal profesional especializado o universitario que se encuentre a su cargo, el trámite y/o suscripción de las peticiones asignadas con ocasión del cumplimiento de sus funciones. Así mismo, podrá encargar a los contratistas sobre los cuales realiza supervisión únicamente la proyección de la respuesta de la comunicación asignada.

PARÁGRAFO 1. Entiéndase por áreas misionales las Subdirecciones de: Transporte Metropolitano, Planeación e Infraestructura y Ambiental Metropolitana. Las áreas administrativas son: la Subdirección Administrativa y Financiera, la Secretaría General, la Oficina de Control Interno y los Asesores de Gestión Corporativa y Desarrollo Metropolitano Sustentable.

PARÁGRAFO 2. Para el cumplimiento de lo anterior, a más tardar al día siguiente de la radicación de la comunicación, la Secretaria Ejecutiva de la Dirección o la persona que se delegue para tal fin, deberá dar curso a la petición a la dependencia correspondiente.


Los funcionarios del nivel directivo y asesor, contará con el término de dos (02) días, para hacer entrega de la petición al servidor público delegado para tramitar y/o suscribir.

Cuando por error una petición sea remitida a una dependencia de la Entidad que no es la competente para dar respuesta, el funcionario del nivel directivo y asesor, contará con el mismo término de dos (02) día, para enviarla mediante memorando interno a la dependencia que daba dar respuesta.

PARÁGRAFO 3. Toda petición verbal o escrita deberá tener respuesta por escrito debidamente identificado con número de radicación de salida.

ARTÍCULO 11º- TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata el presente acto, se resolverán o contestarán de fondo teniendo en cuenta los siguientes términos

DESCRIPCIÓN	PLAZO (DÍAS HÁBILES)	DECRETO 491 DE 2020 - TRANSITORIO
REGLA GENERAL		
Derechos de petición de orden general	15	30
REGLAS ESPECIALES		
Las peticiones de documentos y de información. Si en este lapso 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 ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	10	20
Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con funciones y competencias de la Entidad.	30	35
Las solicitudes efectuadas por otra Autoridad	10	10
Las solicitudes de información realizadas por los congresistas.	5	5
Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento.	Se rigen por los términos allí previstos	Se rigen por los términos allí previstos

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

<p>Requerimientos administrativos y judiciales.</p>	<p>Se rigen por los términos establecidos por la Entidad competente</p>	<p>Se rigen por los términos establecidos por la Entidad competente</p>
---	---	---

PARÁGRAFO 1. Cuando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la Ley, el funcionario delegado deberá informarlo al interesado de inmediato si éste 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 a la Entidad competente.

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, el funcionario delegado debe informarlo al interesado por escrito, antes de su vencimiento, señalando los motivos de la demora y el plazo razonable en que su petición será resuelta, término adicional que, para todos los casos, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, el funcionario responsable de dar respuesta, la devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso podrán devolverse peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

PARÁGRAFO 4. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

PARÁGRAFO 5. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Entidad como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PARÁGRAFO 6. PROCEDIMIENTO 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 el presente acto, en cuanto resulten compatibles.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Mientras prevalezca la Emergencia sanitaria que fue declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución No. 000385 del 12 de marzo de 2020 y prorrogada por la Resolución No. 000844 del 26 de mayo de 2020, se aplicará lo dispuesto en el artículo 5 del decreto legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, la sentencia de Corte Constitucional C-242 del 9 de Julio de 2020 y las normas que posteriormente regulen la materia.


ARTÍCULO 12º- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos podrá autorizarse por parte del funcionario designado para tramitar y suscribir la petición, en el horario de atención al público establecido por la Entidad. Previo a su autorización deberá verificarse que el documento objeto de examen no tenga el carácter de reservado.

De la visita se deberá levantar un acta de comparecencia describiendo el fin de la misma, el nombre del quien ausculto la documentación, el documento de identidad y la firma de quienes actuaron, en el formato que se designe para tal fin.

ARTÍCULO 13º- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, conforme los precios unitarios que anualmente se establezcan mediante acto administrativo. Para tal efecto, deberá indicarse al peticionario por escrito el valor y forma de pago.

Una vez el peticionario presente la constancia de pago por el valor indicado, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedir las copias solicitadas.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA</small></p>	<p>PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL</p>	<p>CODIGO:GJC-FO-002</p>
	<p>RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

PARÁGRAFO. Anualmente el Subdirector Administrativo y Financiero o quien haga sus veces, deberá para la vigencia, calcular el valor unitario de las copias, la cual será el fundamento para la expedición de la resolución correspondiente.

CAPÍTULO IV DE LA ENTREGA

ARTÍCULO 14°- Una vez elaborada la respuesta, las Subdirecciones o Áreas Administrativas respectivas radican en la plataforma de gestión de procesos de la entidad la respectiva respuesta, al menos dos (2) días hábiles antes de su vencimiento.

En el evento en que el peticionario solo haya incluido dirección electrónica para la entrega de la respuesta, será el servidor público asignado para su trámite, quien deba remitirla por este medio, una vez haya sido asignado el radicado de salida por parte de la Secretaria de Dirección.

CAPÍTULO V DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 16- SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. Todo usuario de los servicios que presta la Entidad, podrá realizar sugerencias, quejas y reclamos en el formato DIE-F0-005 o el que lo sustituya, el cual estará disponible en la recepción de la Entidad. Si la sugerencia, queja o reclamo se realiza por vía telefónica, la Secretaria de Dirección, será la responsable de consignarla en el formato antes indicado.

A las sugerencias o reclamos, se les dará el mismo trámite y términos asignado para los derechos de petición de orden general. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario, sobre su recibo y trámite aplicable a la queja.

ARTÍCULO 17°- Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:


- a. Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- b. Queja: Manifestación 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.
- c. Reclamo: Manifestación 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 18°- La Secretaria General será la responsable de rendir informe trimestral respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículo 54, en concordancia con el artículo 90 del Decreto 2232 de 1995 y la Ley 1712 de 2014, artículo 11, reglamentando por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015 (Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República).

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 19°- FALTA DISCIPLINARIA. 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 para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 20°- VIGENCIA Y DEROGATORIA. - La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las que sean contrarias.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDICUESTA</small>	PROCESO GESTIÓN JURIDICA Y CONTRACTUAL	CODIGO:GJC-FO-002
	RESOLUCIÓN N° 000415 (Septiembre 01 de 2020)	VERSIÓN: 02

COMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bucaramanga, a los



Samuel Botia, Arquitecto.

SAMUEL BOTIA JAIMES
Director

Proyectó: Mario Barragán Pachón Profesional Especializado SG 

Ruth Yaneth Cordero Villamizar Profesional Universitaria SG 

Revisó: Martha Yaneth Lancheros Gaona Secretaria General 