



**ALCALDIA
DE FUNZA**



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos

**RESOLUCIÓN No. 00398 DE 2017
(19 DE MAYO 2017)**

**"POR LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL"**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE FUNZA CUNDINAMARCA, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales en especial las conferidas por el numeral 3 y 7, artículo 315 de la constitución política de Colombia, de la ley 1551 de 2012, La ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia consagra como atribuciones del Alcalde Municipal, dirigir la acción administrativa del Municipio. Asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, aspectos retomados en el literal D, numeral 1 del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de Ley 1551 de 2012.

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone que: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución".

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

Que mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando en su Título II, artículos 13 al 33, las reglas generales del Derecho de Petición.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades - Reglas especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 al 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 por cuanto dichos artículos fueron declarados inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Que conforme al sustituido artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión de las peticiones: "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"

Que la Ley 594 de 2000 "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos,

contactenos@funza-cundinamarca.gov.co - www.funza-cundinamarca.gov.co



SC-CER 116470



CO-SC-CER116470



GP-CER116080

03-F-017 VER. 07 16-05-04
Funza, Cundinamarca





de igual forma las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, se reglamentó lo relacionado con el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Que decreto No. 0005 del 14 de febrero de 2013 “por medio del cual se modifica la estructura de la alcaldía de Funza y se señalan las funciones de sus dependencias” establece las Funciones de la Secretaria General numerales 7 y 8:

- Establecer los lineamientos y políticas institucionales para garantizar una atención al ciudadano eficiente a través de la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal, y la administración del Centro de Atención Eficiente – CAE.
- Direccionar el trámite y verificar las respuestas en relación con el Sistema de peticiones quejas y reclamos.

Que el decreto municipal No. 058 de 2016, establece la obligatoriedad de la Administración Municipal de reglamentar el manual del sistema de peticiones quejas y reclamos, en virtud de lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario establecer un Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos en La Administración Municipal.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el siguiente Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en La Administración Municipal:

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ámbito de Aplicación. El presente reglamento se aplicará a los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en La Administración Municipal.

Artículo 2. Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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 este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir 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, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 3. Objeto y clasificación de las Peticiones. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

3.1. Derecho de Petición: El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

3.2. Derecho de Petición en Interés General: El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

3.3. Derecho de Petición en Interés Particular: Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración Municipal, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

3.4. Solicitud de información: El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos en los términos que determine.

3.5. Solicitud de copias: Mecanismo mediante el cual se solicita a la Entidad copia de los documentos que reposan en los archivos de Administración Municipal. Es de anotar que este derecho de petición es el único que tiene un costo, de acuerdo con la regulación interna establecida por la Entidad.

3.6. Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

3.7. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.



CO-SC-CER116470



GP-CER116080





3.8. Consulta: Son las peticiones formuladas ante las autoridades con el fin de que estas expresen su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. La finalidad del derecho de petición, dentro de esta modalidad, es obtener un concepto sobre las materias que le han sido confiadas a la Entidad.

3.9. Denuncia: Es la comunicación mediante la cual se pone en conocimiento de la autoridad competente la comisión de un delito o de una falta, con el fin de que esta inicie las investigaciones preliminares que permitan constatar la veracidad acerca de la ocurrencia del hecho ilícito así como el presunto autor del mismo.

3.10. Consulta a Bases de Datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

3.11. Reclamo en materia de Datos Personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

3.12. Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos y contratistas en su ejercicio de función pública.

3.13. Petición entre autoridades. Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Artículo 4. Términos para resolver las peticiones: 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 en la Entidad.

4.1. Interés General y Particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

4.2. De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

4.3. Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido



SC-CER 116470



CO-SC-CER116470



GP-CER116080





aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

4.4. Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

4.5. Consulta a Bases de Datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.6. Queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

4.7. Reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

4.8. Reclamo en materia de Datos Personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.9. Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

4.10. Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

Parágrafo 1. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo 2. Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de los derechos de petición, quejas, reclamos y solicitudes en La Administración Municipal de Colombia cualquiera que sea el medio por el cual ingresó.





CAPÍTULO 2 FORMA, PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

Artículo 5. Presentación. Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

5.1 Peticiones escritas: Se realizan por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, sea a través de correo electrónico o el portal web de www.Funza-cundinamarca.gov.co, en la ventanilla única de la Entidad o a través de los buzones designados para tal fin en las dependencias de la misma.

Dicha comunicación recibirá un número de radicado de manera inmediata, será asignada por la Ventanilla Única a la dependencia correspondiente, de acuerdo al asunto que se trate y será informada a la Secretaria General, quien, a través del profesional universitario de Peticiones, Quejas y Reclamos, será la oficina encargada de velar por que se le dé respuesta oportuna al ciudadano.

Si la comunicación es una queja en contra del servicio brindado por un servidor de la Administración Municipal, será remitida a la Secretaria de Gobierno quien iniciara las acciones correspondientes, de conformidad con lo de su competencia y dará la respuesta al ciudadano de su queja o reclamo e informara a la Secretaria General del trámite que se adelante.

Parágrafo. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, se promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.

5.2. Peticiones verbales: Se formulan directamente, presencial o telefónica. De ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El funcionario o colaborador que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. Dichas peticiones deben ser consignadas por el servidor que la reciba a través del formato de PQRS que se tiene habilitado para tal fin, donde diligenciará los datos del ciudadano y la respectiva petición, así como deberá dejarla radicada en la Ventanilla Única de la Administración Municipal y deberá hacerle saber al ciudadano, el número de radicación de dicha solicitud.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

contactenos@funza-cundinamarca.gov.co - www.funza-cundinamarca.gov.co



03-F-017 VER. 07 16-05-04
Funza, Cundinamarca





5.3. Canales de recepción del derecho de petición

5.3.1 Canal telefónico y presencial: Los ciudadanos tienen la posibilidad de interponer sus peticiones comunicándose directamente con Administración Municipal al PBX: 8263211 o en las sedes de la entidad, (las cuales podrán ser consultadas en la página web www.Funza-cundinamarca.gov.co.) donde se atenderá su solicitud registrando su petición en el Sistema de Gestión Documental en el horario laboral.

5.3.2 Canal Virtual: Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede realizar la misma a través de: Página Web, en la dirección www.Funza-cundinamarca.gov.co., el peticionario podrá ingresar en la opción Servicio al Ciudadano, al link peticiones quejas, reclamos y solicitudes, donde diligenciará el respectivo formulario para que su requerimiento sea ingresado al sistema.

Parágrafo 1. Al Correo electrónico, a través del correo institucional peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co y/o contactenos@funza-cundinamarca.gov.co, el ciudadano podrá remitir su comentario o requerimiento para que este sea atendido o direccionado a la dependencia competente de responder el mismo.

5.3.3 Buzones: Los ciudadanos pueden registrar sus PQRS diligenciado el formato vigente de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, depositándolo en los buzones que se encuentran disponibles en las instalaciones y sedes de la Administración Municipal.

Artículo 6. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

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 documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El funcionario o colaborador de La Administración Municipal 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.





Parágrafo 3. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá aportar el poder respectivo.

Parágrafo 4. El funcionario o colaborador encargado de recibir las peticiones escritas verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.

Parágrafo 5. La dependencia competente a través de su equipo de trabajo enviará el requerimiento a la dirección aportada por el apoderado y/o el peticionario solicitando los documentos faltantes necesarios para el dar trámite y resolver la correspondiente petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme lo dispuesto por el artículo 16 de la presente resolución.

Parágrafo 6. La secretaria de Salud de la Administración Municipal tramitará y dará respuesta de sus peticiones de conformidad con el manual de atención al usuario secretaria de salud de Funza y manual y rutas de la oficina del defensor del usuario de la secretaria de salud de Funza (ODUS); de igual manera se debe remitir la base de datos de peticiones generadas por la Secretaria semanalmente, para consolidar información.

Artículo 7. Derecho de turno. De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Parágrafo. En virtud de lo consagrado en el artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.

Artículo 8. Atención prioritaria de peticiones. 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 del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán 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 conforme al artículo 20 de la ley 1437 de 2011 modificado.

Parágrafo. Se debe considerar la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas o adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención de acuerdo a su lugar de residencia; existe prelación de turno para niños, niñas y adolescentes, y es recomendable contar con el acompañamiento de la Comisaria de Familia del Municipio para su atención y prestación de servicios en los casos que se presenten sin acudiente o tutor.

[Firma manuscrita]



SC-CER 116470



CO-SC-CER116470



GP-CER116080





CAPÍTULO 3 TRÁMITE DE LAS PETICIONES

Artículo 9. Radicación. Todas las peticiones que sean recibidas en La Administración Municipal bien sea en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. La Administración Municipal no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 1. La petición escrita podrá ser acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo, realizará anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y se devolverá al interesado en forma inmediata si fue presentada personalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Parágrafo 2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 3. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 4. Cuando un funcionario o colaborador reciba una petición electrónica en la cuenta de correo asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co. y/o contactenos@funza-cundinamarca.gov.co), para ser radicada por el sistema de gestión documental por la entidad.

Parágrafo 5. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga.

Parágrafo 6. Al realizar la radicación en el Sistema establecido por la Entidad, la petición deberá ser remitida a la Dependencia competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza, además de informar al Funcionario o Colaborador encargado del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Artículo 10. Competencia para resolver las peticiones. Las dependencias de la Entidad estipuladas en el artículo 6 del Decreto 0005 del 14 de febrero de 2013, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en la Administración Municipal y que sean de su competencia.

Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta, y deberá remitir prueba sumaria de su contestación a la Oficina de Servicio al Ciudadano, para su respectivo control posterior, a través del correo





electrónico de peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co con el número de radicado asignado por el sistema de gestión documental de la entidad.

Parágrafo 1. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá remitirla a la dependencia competente dentro de los cinco (5) días siguientes, situación que deberá ser informada al ciudadano peticionario y a la Oficina de servicio al ciudadano, a través del correo electrónico de peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co con el número de radicado asignado por el sistema de gestión documental de la entidad.

Parágrafo 2. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, o que contenga varios ítems de peticiones deberá resolverse por la dependencia que tenga mayor cantidad de ítems a resolver; de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada, teniendo en cuenta la carga de responsabilidad en la cantidad de temas para la resolución de la petición, la cual deberá solicitar los insumos de las demás dependencias y así consolidar y emitir la respuesta en los términos legales.

Una vez recopilada la información, la misma deberá ser remitida a la Oficina Asesora Jurídica para su revisión final, la que será entregada a más tardar cinco (5) días hábiles antes de su vencimiento.

De igual manera, y de conformidad con lo establecido en los parágrafos 1 y 2 del artículo 2 del Decreto Municipal No. 058 de 2016, las peticiones que versen sobre presupuesto, pagos o dirigidos a los entes de control, deben remitirse a la Oficina Asesora Jurídica y/o a la Oficina de Control Interno, según corresponda.

Parágrafo 3. La Oficina de Control Interno de la Administración Municipal, tiene la función de vigilar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad y deberá rendir al Alcalde un informe semestral.

Parágrafo 4. La Oficina de Control Interno, tiene la función de actuar como interlocutor frente a los Organismos de Control en desarrollo de las auditorías que los mismos practiquen sobre la Entidad, y en la recepción, coordinación, preparación y entrega de cualquier información a la Entidad que lo requiera.

Artículo 11. Traslado por falta de competencia. Si la petición no es competencia de la Administración Municipal, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado la Dependencia a la cual fue adjudicada para su trámite remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario e informando de lo sucedido y al coordinador del proceso de gestión de servicio al Ciudadano, a través del correo electrónico de peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co. En caso de no existir funcionario competente así será comunicado. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Parágrafo 1. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.





Artículo 12. Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Artículo 13. Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el artículo 5, numeral 5.2. Peticiones verbales del presente reglamento.

Parágrafo 1. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga para tal fin.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 53 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los procedimientos y trámites administrativos adelantados a través de medios electrónicos, en cuanto sean compatibles con su naturaleza, les serán aplicables las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

Artículo 14. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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.

Artículo 15. Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin, dentro del término previsto en la ley y el artículo quinto del presente reglamento.





Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán directamente desde la cuenta de correo institucional de la dependencia respectiva al ciudadano y deberá remitirse copia de la misma al correo peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co con el número de radicado asignado por el sistema de gestión documental de la entidad.

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto, se notificará con base en lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en los artículos 41 y 42 del presente reglamento, y la decisión será susceptible de los recursos en sede administrativa.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a la Administración Municipal, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma, en la Oficina de Atención al Ciudadano o en la Dependencia respectiva, donde haya presentado la petición; si no se cuenta con esta información, se publicará en la Instalaciones de la Administración Municipal que se ubican en el Municipio de Funza.

Artículo 16. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles 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, se reactivará el término para resolver la petición. 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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo. En caso que se requieran documentos que reposen en otra Entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

Artículo 17. Desistimiento expreso de la petición. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario



Artículo 18. Citación de terceros. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley 1437 de 2011.

Artículo 19. Impedimentos y Recusaciones. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

Artículo 20. Interrupción de Términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin a tender el tiempo previo a la misma.

Artículo 21. Suspensión de Términos. Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadano(a) s o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizara así:

a. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verificará, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en éste se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante la Administración Municipal determinándose con claridad el objeto de la petición.

3. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:

a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante la Administración Municipal determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.

b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.





4. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien estas serán radicadas, en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 10 del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 16 del presente reglamento.

5. Recibida la documentación, se contará el número de folios, las solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.

6. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El funcionario o colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado.

Artículo 22. Trámite de un mismo formato de solicitud presentada masivamente. En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

Artículo 23. Radicación y Trámite de una petición con varias firmas. En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.

2. Se deberá verificar:

a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante la entidad.

b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.

3. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, el Funcionario de la Ventanilla Única le informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados requisitos, en tanto que, como fue radicada no permite a la Entidad tener la certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado.

Parágrafo. En caso de que la petición no aporte dirección de notificación y este requisito no sea indispensable para emitir la respuesta, se deberá surtir el trámite descrito en el artículo 15 de la presente resolución.

Artículo 24. Requisitos para dar respuesta con un escrito general a varios peticionarios. Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, la





Administración Municipal responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la respuesta otorgada;
3. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

Artículo 25. Respuesta a peticiones de información análogas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

CAPÍTULO 4 RADICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.

Artículo 26. Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, por el email peticionesquejasyreclamos@funza-cundinamarca.gov.co y/o contactenos@funza-cundinamarca.gov.co a través de la página web www.funza-cundinamarca.gov.co.

Artículo 27. Requisitos para la presentación de quejas, reclamos y denuncias. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta. Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
4. Los hechos en los que se sustenta o apoya.

Ally





5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
6. La firma del solicitante.

Parágrafo 1. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

Parágrafo 2. Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Parágrafo 3. Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios o programas de la Administración Municipal serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 28. Procedimiento de las quejas. Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Funcionario de la Ventanilla Única a la Dependencia que por competencia le sean pertinente de la Administración Municipal quien dará el trámite correspondiente, informando a su vez al coordinador del proceso de gestión al ciudadano.

Artículo 29. Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Funcionario de la Ventanilla Única así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al Grupo de Control Interno Disciplinario de la Secretaría de Gobierno.

Artículo 30. Procedimiento de los reclamos: Los reclamos serán reasignados a la Dependencia competente para su verificación quien tomará los correctivos que estime pertinentes gestionando y emitiendo la respuesta al ciudadano e informando a la Oficina de Servicio al Ciudadano.

CAPÍTULO 5 TRÁMITE PETICIONES RELACIONADAS CON INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA Y RESERVADA.

Artículo 31. Reserva de los documentos. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:





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 personas 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.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo 1. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 Y 7 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.

Parágrafo 2. También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Artículo 32. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en los artículos 34 y 35 del presente reglamento.

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

Artículo 33. Contenido de respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.

2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.



SC-CER 116470



GP-CER 116080



3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.

4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

Parágrafo. La clasificación de la información pública se hará teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

a) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, para el caso la Entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°, literal c, Ley 1712 de 2014) Constituyen información pública clasificada los siguientes datos:

1. Dato semi-privado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de Ley 1266 de 2008. (Literal g, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

2. Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Literal h, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

3. Dato sensible: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. (artículo 5° Ley 1581 de 2012)

4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Literal c, artículo 3° Ley 1581 de 2012)

b) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°,





literal d, Ley 1712 de 2014). También se tiene como información pública reservada aquella de que trata el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

c) Dato Público. Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Numeral 2 del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013).

Artículo 34. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, esto es la petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia. El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal 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 de acuerdo con su reglamento interno es la competente para asumir el 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 hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

Artículo 35. Recurso de reposición en caso de reserva. Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, 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 en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:



CO-SC-CER116470



GP-CER116080



1. Cuando el tribunal 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 de acuerdo con su reglamento interno es la competente, 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 hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

Artículo 36. La no oposición en torno a las informaciones o documentos sometidos a reserva. 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 37. Acceso a Información Pública Clasificada. No se puede permitir el acceso a datos que se cataloguen como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el **parágrafo del artículo 33** del presente reglamento, sin la autorización del titular de la información.

Conforme al artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

1. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Artículo 38. Casos en los cuales no se requiere autorización del titular de la información. No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, privados, semi-privados o sensibles, de acuerdo a los artículos 25 y 26 del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6 y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Artículo 39. Acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes. Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 0103 de 2015 y el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública. No obstante lo anterior, en concordancia con la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la





realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

Artículo 40. Trámite - Reclamo en Materia de Datos Personales. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos de la Administración Municipal debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Entidad. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento de la Administración Municipal con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

3. El término para resolver el reclamo es el establecido en el numeral 8 del artículo 4° del presente reglamento.

CAPÍTULO 6 DISPOSICIONES FINALES

Artículo 41. Desatención de las peticiones. 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 en esta materia constituirán falta para el servidor público y contratistas en su ejercicio de funciones públicas y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 42. Notificaciones. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para lo que se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, dejando constancia de dicha notificación.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas a la ciudadanía.

Si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.



SC-CER 116470



CO-SC-CER116470



GP-CER116080





Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo de la Administración Municipal se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

Artículo 43. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica de la Administración Municipal y en las instalaciones de la misma.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Artículo 44. Acumulación de trámites. Si se formulan varias peticiones, quejas o reclamos sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes procesos, áreas o niveles de la Entidad, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite, según la naturaleza de la petición.

Una vez el competente disponga la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta, emitiendo una sola decisión, que se notificará o comunicará a todos los interesados. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 10 parágrafo 2 de la presente resolución.

Artículo 45. Pruebas. En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado de acuerdo al artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.

Artículo 46. Pago de fotocopias. Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a diez (10) folios, el peticionario deberá pagar previamente el costo de las mismas.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor que se ocasione, conforme a la tarifa vigente, en la Secretaría de Hacienda o dependencia designada para tal fin, presentando el recibo correspondiente ante la Oficina que solicitó su expedición de copias. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes, prorrogable por el mismo término a solicitud del interesado,





a partir del recibo de la respectiva comunicación para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud, dándose aplicación a lo dispuesto en el artículo 16 del presente reglamento.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción, el cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Parágrafo 1. A fin de garantizar el acceso a la información pública en custodia de la Administración Municipal y dada sus especiales circunstancias de población vulnerable, del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y pobreza extrema, para lo cual deberán acreditar tal condición.

Parágrafo 2. En aplicación del principio de coordinación enunciado en el artículo 60 de la Ley 489 de 1998, se exonera del pago de fotocopias a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que las soliciten en ejercicio de sus funciones legales y las requeridas por orden judicial.

Parágrafo 3. Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategia de Gobierno en Línea y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, de ser procedente de acuerdo a lo solicitado, previo consentimiento por parte del interesado, se podrá remitir al peticionario copia digitalizada de los documentos que requiere a su correo electrónico o en su defecto solicitarle que proporcione un dispositivo de almacenamiento de datos o Memoria USB para hacerle entrega del correspondiente archivo electrónico.

Artículo 47. Firma de las comunicaciones. Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones que requieren trámite externo, tendrán la siguiente firma:

1. Por el Alcalde: Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere.

2. Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina: Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Alcalde; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

5. Por los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.





8. Por los Supervisores o Interventores: Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones.

Parágrafo. Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser delegados por éstos para suscribir comunicaciones oficiales externas de que trata el presente artículo, delegación que debe cumplir los requisitos previstos en el artículo 10 de la Ley 489 de 1998.

Artículo 48. Supresión de sellos. Conforme al artículo 11 del Decreto 2150 de 1995 en el desarrollo de las actuaciones administrativas de la Administración Municipal intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, distintos de los títulos valores.

Artículo 49. Trámites y procedimientos especiales. Lo previsto en el presente reglamento no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que el presente reglamento tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

Artículo 50. Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

CAPÍTULO 7 PROYECCIÓN Y FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS

Artículo 51. Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Alcalde, secretarios de Despacho, la Secretaria General, los Jefes de Oficinas, y líderes de área de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 0005 del 14 de febrero de 2013 y las disposiciones que lo desarrollan.

Artículo 52. Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por el Alcalde, secretarios de Despacho, la Secretaria General, los Jefes de Oficinas, y líderes de área, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 0005 del 14 de febrero de 2013 y las disposiciones que lo desarrollan.

Artículo 53. Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los artículos 52 y 52 del presente reglamento, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.

Artículo 54. Los demás funcionarios públicos y colaboradores de la Administración Municipal se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.



SC-CER 116470



CO-SC-CER116470



GP-CER116080





**ALCALDIA
DE FUNZA**



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos


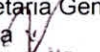
ARTÍCULO SEGUNDO.- Envíese copia de la presente Resolución a la Secretaría General para los fines pertinentes.

ARTÍCULO TERCERO.- La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Despacho de la Alcaldía de Funza Cundinamarca, a los diecinueve (19) días del mes de Mayo del año dos mil Diecisiete (2017).


MANUEL ANTONIO MONTAGU BRICEÑO
Alcalde

V/B. Paola Andrea Mendoza Galindo- Secretaria de Despacho-Secretaria General 
Revisó. Kelly Johanna Ríos Gómez- Jefe de Oficina Asesora Jurídica 
Proyectó. Elkin Morales – Profesional Universitario- Despacho Alcalde 

contactenos@funza-cundinamarca.gov.co - www.funza-cundinamarca.gov.co



03-F-017 VER. 07 16-05-04
Funza, Cundinamarca

