



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA.”

EL PRESIDENTE DEL HONORABLE CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA

En uso de sus facultades legales, constitucionales y, en especial las conferidas por el Acuerdo 001 del 6 de Enero de 1995, y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública, y establece que *“El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.”*

Que el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 22 de la ley 1755 de 2015, señala que las autoridades deberán reglamentar 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.

Por todo lo anteriormente expuesto se:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Objetivo.- Reglamentar el trámite interno de las peticiones que se formulen ante el Honorable concejo Distrital de barranquilla, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas y reclamos para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Campo de aplicación. La presente resolución aplica para todas las dependencias del Honorable Concejo Distrital de Barranquilla.

ARTICULO TERCERO: Responsabilidad. La Secretaría General y Subsecretaría o el funcionario que el Presidente delegue, será el responsable de la recepción, radicación y reparto de las peticiones que presenten los ciudadanos. Sera el Asesor Jurídico y/o el funcionario que reciba la petición, queja o reclamo quien por competencia atenderá,



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

decidirá y responderá por el trámite, la oportuna respuesta de fondo las cual deberá ser precisas, claras y congruentes con lo solicitado.

ARTICULO CUARTO. Faltas. La no atención de las peticiones y de los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta resolución constituirán falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes señaladas en la Ley 734 de 2012.

ARTICULO QUINTO: Definiciones.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la 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 en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
- **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.

ARTICULO SEXTO: Peticiones escritas y verbales. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas al Honorable Concejo Distrital de Barranquilla, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

ARTICULO SEPTIMO: Plazos para resolver las peticiones. La respuesta de las peticiones se emitirá en los plazos señalados en Constitución Política, Ley 1755 de 2015, y demás normas que los establezcan, así:

1. El plazo general para responder una petición es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14).*
2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse 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 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 hábiles siguientes. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14, Num 1.).*
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o concepto deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación. *(Ley 1755 de 2015, artículo 14, Num 2.).*

Parágrafo primero. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el responsable debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del inicialmente previsto.

ARTICULO OCTAVO: Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse a través de cualquiera de los siguientes medios:

1. Personalmente, por escrito o verbalmente, en la Secretaría general, Subsecretaría o ante el funcionario delegado para recepcionar la documentación.
2. Los demás medios físicos o electrónicos que para tal fin disponga el Concejo Distrital de Barranquilla en su sitio web oficial o en sus instalaciones.

Cuando una petición no se acompañe de la documentación e información requerida por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan. Si el ciudadano insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Parágrafo 1°. 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 2°. Cuando un funcionario reciba una petición en soporte en físico, correo electrónico o cualquier otro medio, sin que haya surtido el protocolo de radicación a través de la recepción de Documentos de la Corporación, deberá direccionarla de manera inmediata a esta última, para que se proceda a su radicación y se remita a la oficina jurídica y/o funcionario competente para su trámite.

Los responsables del manejo de la página: www.concejodebarranquilla.gov.co, o de las cuentas de correo electrónico para quejas y reclamos, deben remitir las comunicaciones a la dependencia de archivo y correspondencia para que sea radicado e ingresado.

"Construyendo Capital de Vida"

www.concejodebarranquilla.gov.co

Calle 38 Carrera 45 Piso 3 * Teléfono:3709914



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

El Secretario General, Subsecretario, y en general los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para contestar, decidir, según la materia objeto de la petición, queja o reclamo, responden por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.

ARTICULO NOVENO: 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.
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.

ARTICULO DECIMO: Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Cuando el Concejo de Barranquilla 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 anterior 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, se 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.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: 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, esta entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones

"Construyendo Capital de Vida"

www.concejodebarranquilla.gov.co

Calle 38 Carrera 45 Piso 3 * Teléfono:3709914



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

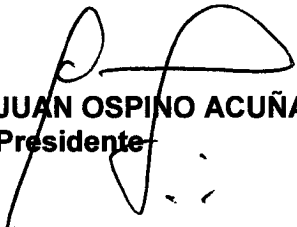
ARTICULO DECIMO SEGUNDO: Funcionario sin competencia. Si el Concejo de Barranquilla a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO DECIMO TERCERO: Subsidiariedad. Las reglas generales y específicas sobre el derecho de petición, procedimientos de respuesta y tratamiento de datos personales están establecidas en la Constitución Política y en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas citadas.

ARTICULO DECIMO CUARTO: Vigencia: la presente resolución rige a partir de su expedición

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Barranquilla, Atlántico, a los (2) días del mes de Septiembre de 2016


JUAN OSPINO ACUÑA
Presidente


PAOLA MARTÍNEZ SANCHEZ
Secretaria General

PROYECTO: PAOLA MARTINEZ SANCHEZ. Secretaria General.
ALEJANDRO PEREZ VILLAMIZAR. Asesor Control Interno.



REPUBLICA DE COLOMBIA
Concejo Distrital de Barranquilla

RESOLUCION N° 160 de Septiembre 2 de 2016

que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

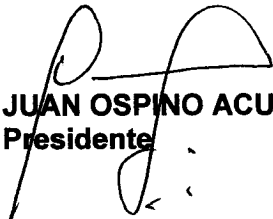
ARTICULO DECIMO SEGUNDO: Funcionario sin competencia. Si el Concejo de Barranquilla a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTICULO DECIMO TERCERO: Subsidiariedad. Las reglas generales y específicas sobre el derecho de petición, procedimientos de respuesta y tratamiento de datos personales están establecidas en la Constitución Política y en las leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas citadas.

ARTICULO DECIMO CUARTO: Vigencia: la presente resolución rige a partir de su expedición

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Barranquilla, Atlántico, a los (2) días del mes de Septiembre de 2016


JUAN OSPINO ACUÑA
Presidente


PAOLA MARTÍNEZ SANCHEZ
Secretaria General

PROYECTO: PAOLA MARTINEZ SANCHEZ. Secretaria General.
ALEJANDRO PEREZ VILLAMIZAR. Asesor Control Interno.