



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
**RIOSUCIO**

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



**BICENTENARIO**  
**RIOSUCIO**  
7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

## RESOLUCIÓN 419 DEL 10 DE OCTUBRE DE 2018

### “POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES ANTE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE RIOSUCIO - CALDAS”.

El Alcalde del Municipio de Riosucio, Caldas, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, 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 a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que, el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 Ley del Derecho Fundamental de Petición determina que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y que 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.

Que, en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que, en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 Ley del Derecho Fundamental de Petición, 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.

#### RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

[www.riosucio-caldas.gov.co](http://www.riosucio-caldas.gov.co) e-mail: [alcaldia@riosucio-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@riosucio-caldas.gov.co)



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.

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.

Que, en mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

### CAPITULO I Generalidades

**Artículo 1. Objetivo.-** Reglamentar el trámite interno del derecho de petición, que se formule ante la Alcaldía del Municipio de Riosucio - Caldas, 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 2. Campo de aplicación.** La presente Resolución aplica para todas las áreas y dependencias de la Alcaldía del Municipio de Riosucio.

**Artículo 3. Responsabilidad.** Es responsabilidad de la persona a cargo del Punto de Información y Atención al Ciudadano la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición que presenten los ciudadanos a través de la Ventanilla Única.

Los Secretarios de Despacho, Jefes y Coordinadores de Área u Oficina y en general, los servidores públicos que por delegación o competencia se les haya asignado la función para decidir, según la materia objeto de la petición, 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.



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
RIOSUCIO

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



BICENTENARIO  
RIOSUCIO  
7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

## CAPÍTULO II

### De las actuaciones administrativas

**Artículo 4. Clasificación.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

## CAPITULO III

### Definiciones y alcances

**Artículo 5. Petición.** Entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición. Mediante la petición, 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.

**Artículo 6. 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 fue 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.

**Artículo 7. Derecho de petición en interés particular.** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Alcaldía de Riosucio. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Alcaldía de Riosucio, deberán contener la información señalada en el artículo 27 de la presente resolución.

RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

[www.riosucio-caldas.gov.co](http://www.riosucio-caldas.gov.co) e-mail: [alcaldia@riosucio-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@riosucio-caldas.gov.co)



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
RIOSUCIO

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



BICENTENARIO  
RIOSUCIO

7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

Las distintas dependencias de la Administración Municipal de Riosucio tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

**Artículo 8. Solicitud de información.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Alcaldía Municipal de Riosucio y a sus distintas dependencias.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el la entidad.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, podrá ofrecerse una única respuesta que se publicará a través de un medio de amplia circulación, se pondrá en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 9. Formulación de consultas.** Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Administración Municipal de Riosucio. En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales podrán ser atendidas por el funcionario de la dependencia competente, en forma verbal o escrita.

**Artículo 10. Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas, resolverlas y comunicarlas.

**Artículo 11. Actuaciones administrativas iniciadas de oficio.** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, en cumplimiento de sus funciones, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

**Artículo 12. Queja y reclamo.** Se entiende por queja o reclamo, la manifestación para dar a conocer a la Alcaldía de Riosucio – Caldas, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

## TITULO I

### CAPITULO I

#### De las peticiones

#### RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail: alcaldía@riosucio-caldas.gov.co



**Artículo 13. *Peticiones escritas y verbales.*** Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante la Alcaldía del Municipio de Riosucio, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

**Artículo 14. *Peticiones escritas.*** Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Alcaldía de Riosucio en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1.** La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

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

**Artículo 15. *Peticiones verbales.*** La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Alcaldía de Riosucio - Caldas, en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, tendrá el mismo tratamiento que el derecho de petición presentado en forma escrita.

## CAPITULO II

### De la presentación y radicación de las peticiones verbales



**Artículo 16. Presentación y radicación.** La entidad deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. 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.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
6. 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 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

**Artículo 17. Funcionario competente y horario.** Las peticiones verbales presenciales y no presenciales se recepcionarán directamente en Ventanilla Única en el siguiente horario: de martes a viernes entre las 8:00 am y 12:30 y entre las 2:00 pm y 5:00 pm y sábados entre las 8:00 am a 12:30 pm. Se radicarán y remitirán el mismo día al



Despacho, Área y/o Oficina responsable para su trámite teniendo en cuenta la naturaleza del asunto y/o que la competencia establecida tenga relación directa con la petición.

Las peticiones verbales, recibidas fuera del horario establecido, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

**Artículo 18. Término para resolver y forma de hacerlo.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la Ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel pueda dirigirse para obtener la información solicitada.

**Artículo 19. Funcionario sin competencia.** Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario sin competencia, se informará de inmediato al interesado indicándole la dependencia de la Administración Municipal de Riosucio que deba conocer del asunto, para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa Oficina, se le recibirá y se remitirá al funcionario competente de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que sea recibida por el funcionario competente.

### CAPITULO III

#### Del trámite de las peticiones escritas

**Artículo 20. Radicación de Peticiones.** Las peticiones escritas se recepcionarán en la Ventanilla Única de la Administración Municipal de Riosucio – Caldas, en el siguiente horario: de martes a viernes entre las 8:00 am y 12:30 y entre las 2:00 pm y 5:00 pm y sábados entre las 8:00 am a 12:30 pm. Se radicarán y remitirán el mismo día al Despacho, Área y/o Oficina responsable para su trámite teniendo en cuenta la naturaleza del asunto y/o que la competencia establecida tenga relación directa con la petición.

Las peticiones escritas, presentadas fuera del horario establecido, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

#### RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”



**Parágrafo 1.** Los funcionarios de la Alcaldía de Riosucio – Caldas, no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

**Artículo 21. Requisitos de las peticiones.** Las peticiones escritas presentadas ante la Alcaldía de Riosucio deberán contener por lo menos la información requerida en el artículo 14 de la presente resolución.

**Artículo 22. Atención Prioritaria.** La Alcaldía de Riosucio dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores edad cuando estas se encuentren relacionadas con la educación y protección del menor, así como 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 seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para evitar o mitigar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**Artículo 23. Petición ante funcionario sin competencia para decidir.** Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente, éste informará al interesado, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá la petición al funcionario competente, enviando copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. El término para decidir o responder la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición por parte del funcionario competente.

**Artículo 24. Términos para resolver las peticiones.** Las peticiones escritas o las verbales que por sus características, no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos:

**1) Término General:** En general, toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

**2) Términos Especiales:**

**a) Peticiones elevadas por población desplazada:** Las peticiones elevadas por población víctima de la violencia y del desplazamiento forzado se resolverán y





contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de radicación en la Alcaldía de Riosucio.

**b) Peticiones Entre Autoridades:** El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días.

**c) Peticiones de documentos:** Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la recepción de la petición. 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 los documentos solicitados. Las copias deberán entregarse dentro de los 3 (tres) días siguientes al término de los diez días iniciales.

**d) Petición mediante la cual se eleva una consulta:** Las peticiones que eleven consulta a los funcionarios de la Administración Municipal de Riosucio, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su recepción.

**Parágrafo 1.** Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, *el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.*

**Parágrafo 2º.** La respuesta debe cumplir con tres requisitos: Oportunidad, que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

**Artículo 25. Interrupción de los términos para resolver.** Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Alcaldía de Riosucio – Caldas, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- 1) Requerimiento para complementación de documentos o información o para que el peticionario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo.
- 2) Práctica de pruebas.
- 3) En los casos previstos en leyes especiales.



**Artículo 26. Comunicación de la petición.** Una vez revisada la respuesta por parte de la Oficina Jurídica o a quienes haga sus veces, se firmará la respuesta, y se enviará a Ventanilla Única para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

**Artículo 27. Peticiones no relacionadas con las funciones de la Alcaldía de Riosucio.** La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Alcaldía de Riosucio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

**Artículo 28. Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias.** Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Alcaldía de Riosucio, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

**Artículo 29. Peticiones que tramitan las dependencias.** Todas las dependencias de la Alcaldía de Riosucio, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas.

**Artículo 30. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado de su radicación, encuentra que no se acompaña la información documentos necesarios para decidir la petición, indicará por escrito al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad. Sin embargo, si el peticionario, insiste en que se radique la petición, a pesar de estar incompleta, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir.

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 procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



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

**Artículo 31. Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

**Artículo 32. Incumplimiento en los términos para atender y resolver 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 constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**Artículo 33. 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 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.

## TITULO II CAPITULO I De la información

**Artículo 34. Información de asuntos de interés general.** La Alcaldía de Riosucio – Caldas, establecerá mecanismos efectivos de comunicación con la comunidad, para identificar necesidades y expectativas relacionadas con sus servicios, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten a la entidad y realizará el respectivo seguimiento y control a la atención de las mismas.



**Parágrafo.** Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias de la Alcaldía de Riosucio – Caldas, deberá remitir a Ventanilla Única, la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender.

**Artículo 35. Información especial y particular.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Alcaldía de Riosucio y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

**Artículo 36. Informaciones y documentos reservados.** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Alcaldía de Riosucio, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley y en especial:

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

**Parágrafo1. Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo 2.** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
RIOSUCIO

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



BICENTENARIO  
RIOSUCIO

7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

**Parágrafo 3.** La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, por este solo hecho, el documento no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

**Artículo 37. Lugar y horario para la consulta de documentos.** La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina, es decir, en el horario institucional que es de martes a sábado y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

**Artículo 38. Consulta de información y documentos debidamente publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del *Diario, Boletín, Gaceta o sitio web* en que se hizo la divulgación. Si la publicación se encontrare agotada, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**Artículo 39. Plazo para decidir.** Las diferentes dependencias de la Alcaldía de Riosucio deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

**Artículo 40. Notificación de los actos que decidan las peticiones.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

También podrá hacerse la notificación personal por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará por aviso, en los términos previstos en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del Acto Administrativo, y en el texto de la notificación del acto se indicarán: la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las

**RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”**

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

[www.riosucio-caldas.gov.co](http://www.riosucio-caldas.gov.co) e-mail: [alcaldia@riosucio-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@riosucio-caldas.gov.co)



autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

**Parágrafo.** Los actos administrativos de carácter general se publicarán en el Diario Oficial.

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos 67, 68, 69, 71 y 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437/11)

**Artículo 41. Suspensión de términos.** La suspensión de términos para resolver peticiones ocurrirá en los siguientes casos:

- 1) Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por el funcionario competente.
- 2) Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el Artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 3) En el caso de peticiones incompletas. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.
- 4) En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el Artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## CAPITULO II Expedición y costo de copias

### RIOSUCIO "CULTURA QUE DA VIDA"



**Artículo 42. Expedición de fotocopias.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Alcaldía de Riosucio, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

**Artículo 43. Valor de las fotocopias.** El valor de cada fotocopia a blanco y negro será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

**Parágrafo 1.** El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado, de acuerdo al valor determinado en el área donde se solicita; realizando el débito bancario en la Secretaria de Hacienda a través del datafono o directamente en la sucursal bancaria, previo registro de los datos, para posteriormente efectuar la transacción bancaria. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias. El funcionario responsable de expedir las copias, deberá informar al peticionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por la Alcaldía de Riosucio - Caldas para efectuar el pago.

**Parágrafo 2.** Ningún servidor de la Alcaldía de Riosucio podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "*Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...*".

### TITULO III CAPITULO I De las consultas

**Artículo 44. Requisitos de las consultas.** Las consultas, al igual que las demás peticiones, pueden ser verbales o escritas. Las consultas verbales cuyas características permitan ser atendidas de igual manera, lo serán, de martes a sábado, en el horario de atención al público, conforme al horario institucional. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos 14 y 16 del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios Constitucionales y legales establecidos.



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
RIOSUCIO

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



BICENTENARIO  
RIOSUCIO

7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

En los términos previstos por el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Alcaldía de Riosucio a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

## CAPITULO II Del trámite de las consultas

**Artículo 45. Plazo máximo para resolver consultas.** El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles.

**Artículo 46. Funcionarios competentes.** Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia que sea competente para conocer o su delegado, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

## TITULO IV

### CAPITULO I De las quejas y reclamos

**Artículo 47. Oficina de Quejas y Reclamos.** A través de la persona designada o contratada para operar El Punto de Información y de Atención al Ciudadanía – Ventanilla Única, se recibirán y radicarán las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos para dar a conocer a la Alcaldía de Riosucio, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

**Artículo 48. Presentación de quejas y reclamos.** Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 14 y 16 de la presente Resolución. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

www.riosucio-caldas.gov.co e-mail: alcaldia@riosucio-caldas.gov.co





No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

## CAPITULO II Del trámite de las Quejas y Reclamos

**Artículo 49. Trámite de quejas y reclamos.** Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

**Artículo 50. Traslado al funcionario competente.** Las quejas y reclamos se remitirán a los Secretarios de Despacho, Coordinadores de área o Jefes de Oficina competentes de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las dieciséis (16) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la dependencia indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, al Comité de Control Interno Disciplinario de la entidad, para que se adelante el trámite pertinente.

**Artículo 51. Quejas y reclamos irrespetuosos, oscuros y reiterativos.** Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo.

En caso de quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**Artículo 52. Término.** Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios competentes. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente establecido.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse al interesado de forma verbal o escrita, en los demás casos será escrita.



**Artículo 53. Solicitud de información o documentos adicionales.** Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el Artículo 30 de la presente resolución, referente a peticiones incompletas.

**Artículo 54. Desatención de las quejas o reclamos.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

**Artículo 55. Normas aplicables.** En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

## TITULO V Otras disposiciones

**Artículo 56. Quejas referentes a temas disciplinarios.** Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias o informes de servidores públicos se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

**Artículo 57. Utilización de medios electrónicos de comunicación.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, la Alcaldía de Riosucio podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

**Artículo 58. Canales Oficiales de Registro de las PQRS.** Los canales de ingreso son todos los canales oficiales que le entidad usará en donde se cuente con ellos para recibir la PQRS del Ciudadano-Cliente y son los que se relacionan a continuación:

a) **Presencial:**

**Buzón de sugerencias:** Urna de comunicación física donde el interesado puede depositar su PQRS. Ubicado en el Primer Piso de la Alcaldía Municipal.



ALCALDIA  
MUNICIPAL  
**RIOSUCIO**

“Cultura que  
da VIDA”

NIT: 890.801.138-4



**BICENTENARIO  
RIOSUCIO**

7 de Agosto 1819 - 2019

“Dos siglos de magia,  
cultura y tradición”

**Presencial:** Se puede realizar directamente por las personas interesadas en Ventanilla Única o en los SAC de las dependencias facultadas para la recepción de PQRS ó en actividades donde participe la entidad.

b) **Virtual:**

**Ciudadanos – Pagina Web:** Esta dispuesta la herramienta a través del menú Ciudadanos realizando la radicación en línea directamente por el interesado, a través de la opción Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

c) **Correo electrónico:** <contactenos@riosucio-caldas.gov.co> está dispuesto para recibir las PQRS de la entidad y de forma anónima.

d) **CHAT:** Este servicio estará activo de martes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 pm. en el siguiente link: <http://www.riosucio-caldas.gov.co/Conectividad/Paginas/Chat.aspx>

e) **Telefónico:** Para contactar a la entidad por vía telefónica se podrá realizar a través de los siguientes números: 8594830 – 8592073 - 8592304.

f) **Escrito:** Por medio de empresas de mensajería o servicios postales pueden hacer llegar sus PQRS a la siguiente dirección\_ Carrera 7 Calle 10 Esquina Piso 1 Ventanilla Única.

**Artículo 59. Trámite por correo electrónico:** Las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias recibidas a través de los correos electrónicos de la Alcaldía de Riosucio, deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico de Ventanilla Única para su de recepción y radicación en el aplicativo que exista para los trámites de la gestión documental de la entidad. Una vez radicadas serán re-direccionadas al correo electrónico de las(s) dependencia(s) a la(s) que corresponda su atención.

Las respuestas serán enviadas directamente al peticionario por el mismo medio electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sea enviada en soporte físico a través de correo postal, o que la entreguen personalmente, de lo cual se dejará constancia.

Los derechos de petición, quejas y reclamos recibidos vía fax serán enviados inmediatamente por quien los reciba a Ventanilla Única para su radicación y serán

**RIOSUCIO “CULTURA QUE DA VIDA”**

Casa de Gobierno Municipal Carrera 7a Calle 10 Esquina  
Teléfonos: 859 4830 - 859 2073 Fax: 859 2304

[www.riosucio-caldas.gov.co](http://www.riosucio-caldas.gov.co) e-mail: [alcaldia@riosucio-caldas.gov.co](mailto:alcaldia@riosucio-caldas.gov.co)



tramitados para todos los efectos como se establece en la presente resolución para las solicitudes escritas.

**Artículo 60. Derecho de turno.** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Alcaldía de Riosucio – Caldas, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública.

Además, por razones de orden público, el Representante Legal de la Entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

**Artículo 61. Otras disposiciones aplicables.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

**Artículo 62.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

## COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Riosucio - Caldas,

a los diez (10) días del mes de octubre de dos mil dieciocho (2018).

**BERNARDO ARLEY HERNÁNDEZ AYALA**  
Alcalde Municipal