



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

EL ALCALDE MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS, D.T. Y C.,

En uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 2, 23, 74, 79 y 315 Superior, la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 1166 de 2016, y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2 Constitucional, establece entre los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Que la Constitución Política en su artículo 23, establece 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 Superior, prescribe que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 315 ibídem, en los numerales 1 y 3, establece entre las atribuciones del alcalde, cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, las ordenanzas y los acuerdos del concejo, y dirigir la acción administrativa del municipio; asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, fijan las disposiciones relacionadas con el derecho fundamental de *Habeas Data*, en ellas, se desarrolla "el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos", el cual tiene una íntima relación con la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, toda vez que, en la interacción que se genera con los ciudadanos es necesario solicitar información que puede catalogarse como dato personal, semiprivado, privado o sensible.

Que el Decreto 2623 de 2009, "por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano," indica que las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público."



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Que los artículos 4, 5, 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011, "por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", indica lo siguiente, establecen respectivamente lo siguiente:

"ARTÍCULO 4. FORMAS DE INICIAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente".

"ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información **oportuna** y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documento
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.



DECRETO No

1395

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

25 OCT. 2023

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*
6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*
8. *A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
9. *<Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.*
10. *<Numeral adicionado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.*
11. *<Numeral renumerado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:> Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes”.*

“ARTÍCULO 7. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. *Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*

1. *Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
2. *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

3. *Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
4. *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.*
5. *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.*
7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
9. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público¹⁰. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos”.*

“ARTÍCULO 8. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. *Las normas básicas que determinan su competencia.*
2. *Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.*
3. *Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.*



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

4. *Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.*
5. *Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.*
6. *Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.*
7. *La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*
8. *Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.*

PARÁGRAFO. *Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado”.*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “por 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”, prescribe lo siguiente:

“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, en sus artículos 12 y 13, reza lo siguiente:

“ARTÍCULO 12. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.

“ARTÍCULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1166 de 2016, regula el trámite relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal.

Que la figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-951 de 2014. La presentación de estas peticiones, debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra, sin embargo, estas peticiones deberán ser admitidas, en aras de dar trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Que con el objetivo de que la ciudadanía pueda consultar las respuestas de las peticiones que, por carecer de una dirección física, de correo electrónico y/o que por algún motivo no se pudo entregar en la dirección física mencionada y/o en el correo electrónico



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

proporcionado, se emitirá la respectiva respuesta y se publicará en el sitio web de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, siempre y cuando, no contenga datos sensibles.

Que el Decreto 1499 de 2017, extiende la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al nivel territorial, cuyo objetivo es: *"dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio."*

Que la Ley 1712 de 2014, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, hace parte de la remisión normativa para el presente decreto.

Que la Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, hace parte de la remisión normativa para el presente decreto es especial su artículo 55 que establece lo siguiente

ARTÍCULO 55. *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.*

Que el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes, establece respecto de los informes solicitados por los congresistas un término especial para que las entidades les den respuesta:

ARTÍCULO 258. *Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento;*

Que el Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y que dicta los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hace parte de la remisión de este decreto.

Que la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía es una de las diecisiete (17) políticas de Gestión y Desempeño Institucional, que por su naturaleza resulta transversal a varias de las siete (7) dimensiones descritas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Planeación y Gestión, tratada de forma más profunda en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados.

Que, en consonancia con lo expuesto, se considera necesario reglamentar el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, de conformidad con las disposiciones legales que regulan la materia.

Que, en mérito de lo expuesto,

DECRETA

TÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. Objeto. Reglamentar el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD- que sean de competencia de las dependencias del nivel central y desconcentrado de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

ARTÍCULO 2. Alcance. El presente reglamento, será de obligatorio cumplimiento para las Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos, Gerencias, Oficinas, Alcaldías Locales, Direcciones, Asesores de Despacho y demás dependencias del Nivel Central y desconcentrado de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

ARTÍCULO 3. Responsables. La Secretaría General, será responsable de la recepción, radicación y reparto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, que, de manera escrita, verbal, telefónica o virtual, presenten los ciudadanos a través de los canales dispuestos para tal fin.

La respuesta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, será responsabilidad de acuerdo con sus competencias funcionales correspondientes en los respectivos manuales de funciones, o recibidas en virtud de la desconcentración o delegación de funciones en los secretarios de despacho, directores de departamentos administrativos, acaldes locales, jefes, directores o gerentes de oficina, asesores de despacho.

Entiéndase, por tanto, delegada en dichos funcionarios, según los criterios establecidos en el párrafo precedente, la competencia para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 4. Lenguaje claro. Los responsables de dar respuesta al peticionario deberán emplear un lenguaje respetuoso, claro y sencillo; así mismo, se deberá evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de utilizar una sigla, siempre se deberá aclarar su significado.

TÍTULO II

DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 5. Peticiones. Cualquier persona podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, de manera escrita, verbal (telefónica o virtual), de interés general o particular, en cualquiera de sus modalidades: consulta, solicitud de documentos, información, queja, denuncia, denuncia por corrupción, reclamo o felicitaciones.

PARÁGRAFO 1. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

PARÁGRAFO 2. De conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, modificatorio del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, 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 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 él, 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 con las entidades dedicadas a su protección o formación.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 6. Atención preferencial. Los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, serán atendidos de la siguiente manera:

- **Adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entren a la sala de espera, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano deberá dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- **Niños, niñas y adolescentes**, tendrán prelación sobre los demás usuarios, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga. Se les deberá hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- **Personas en situación de vulnerabilidad**, (víctimas de la violencia, desplazados y personas en situación de pobreza extrema), debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- **Atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos)**, se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. Cuando no se cuente con intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de este hecho y se procederá a grabar el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico, con la finalidad de proceder a su posterior traducción y respuesta. Así mismo, se podrá hacer uso de la plataforma tecnológica para la traducción en línea: CENTRO DE RELEVO COLOMBIA, dispuesta por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.
- **Atención de personas de talla baja**, se deberá buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- **Personas en condición de discapacidad**, recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

CAPÍTULO I

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES VERBALES

ARTÍCULO 7. Funcionarios competentes y horarios de atención. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, dispuesta para el efecto, en el horario institucional establecido por la entidad.

ARTÍCULO 8. Presentación de peticiones verbales. Al momento de recepcionar estas peticiones, se deberá dejar constancia y se radicarán las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información.

PARÁGRAFO 1. 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. Objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 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 se 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 esta, de



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

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

ARTÍCULO 9. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

ARTÍCULO 10. Falta de competencia. El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, se registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 11. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto.

En caso de no disponer de intérpretes en la planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y se procederá a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 12. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ARTÍCULO 13. Seguridad de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

CAPÍTULO II

TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES ESCRITAS

ARTÍCULO 14. Radicación. Las peticiones escritas se presentarán en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, en donde serán radicadas de conformidad al procedimiento establecido para tal fin, y se deberá enviar copia al peticionario con la constancia de radicación.

PARÁGRAFO 1. 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 que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, de conformidad con lo ordenado por el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO 2. El personal asignado para este trámite, en ningún momento podrá exigir al peticionario, documentos que reposen en las Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos, Alcaldías Locales y demás oficinas o dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

PARÁGRAFO 3. La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, deberán remitir a las dependencias competentes, las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, digitalmente, dentro de las dos (2) horas laborales siguientes y el documento físico, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.



DECRETO No

1395



25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

La dependencia competente, deberá impulsar el trámite correspondiente desde el momento en que se reciba digitalmente, la petición, queja, reclamo, sugerencias, felicitaciones y denuncias-PQRSFD.

PARÁGRAFO 4. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, que excepcionalmente, deban ser resueltas por el Despacho del Alcalde, deberán ser remitidas al Asesor de Despacho asignado para el efecto.

Entiéndase por estas peticiones, aquellas que funcionalmente o por delegación no correspondan a ninguna otra dependencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, como, por ejemplo, las solicitudes de audiencia con el Alcalde Mayor.

PARÁGRAFO 5. A las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, recibidas en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, les será asignada una contraseña, con la cual el peticionario, podrá a través de los canales virtuales dispuestos para el efecto, consultar el trámite y estado de la gestión de su solicitud.

PARAGRAFO 6. En caso de que no pueda ser radicada de manera inmediata dentro del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática –SIGOB- el personal de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, procederán a registrar con medios análogos y entregar a los usuarios constancia análoga de recepción de *correspondencia*.

En caso de presentarse alguna otra situación que impida la radicación de correspondencia y que no pueda ser suplida por la radicación análoga, deberá el personal de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces remitirse al Protocolo de Contingencia de Radicación, y cumplir con los procedimientos establecidos.

ARTÍCULO 15. Horario. Las peticiones escritas serán recibidas en el horario institucional establecido para tal fin.

ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. Las peticiones presentadas ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, deberá contener por lo menos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, a saber, los siguientes:



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

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. De manera obligatoria, se deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso se 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 17. Modalidades y términos para resolver las peticiones. A continuación, se detallan las diferentes modalidades de peticiones escritas, y el término para resolverlas:

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?
Derecho de petición e interés general	Solicitud verbal o escrita que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición de interés particular	Solicitud verbal o escrita que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.



25 OCT. 2023

DECRETO No 1395

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad verbal o escrita que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamo	Manifestación verbal o escrita de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Manifestación verbal o escrita de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia	Se entenderá la declaración verbal o escrita en la que se pone en consideración de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por actos de corrupción	Se entenderá toda declaración verbal o escrita en la que se pone en consideración de la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. la existencia de cualquier acto, hecho o evento en que se manifieste abuso de poder para un beneficio particular, incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, conflicto de intereses o algún delito contra la administración pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en términos generales. Se tendrá un término especial de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para denuncias por corrupción que sean priorizadas por Grupo de Transparencia y Anticorrupción, o quien haga sus veces a fin de evitar la materialización o continuidad de los hechos denunciados.



DECRETO No 1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta de datos – Habeas Data	Consulta que hacen los titulares de la información o sus causahabientes sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamo – Habeas Data	Es aquel que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

	cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.	
--	--	--

De las peticiones entre autoridades

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitud de informes por los congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes.
Solicitud de informe por Concejales	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

	y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	
--	---	--

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá 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 en ningún caso el doble del inicialmente previsto por la ley.

CAPÍTULO III

DE LAS PETICIONES DIRIGIDAS AL ALCALDE MAYOR QUE INVOLUCRAN RESPUESTA DE VARIAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

ARTÍCULO 18. Peticiones que involucran respuestas de varias dependencias. Aquellas peticiones dirigidas a esta entidad territorial, cuya respuesta involucre funciones y competencia de más de una Secretaría de Despacho, Departamento Administrativo y/o Dirección, Alcaldías Locales, Gerencia u Oficina de la Alcaldía Mayor, deberán ser enviadas por la Ventanilla Única de atención al ciudadano o quien haga sus veces a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las demás dependencias competentes.

PARÁGRAFO. Los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55 y Asesores de Despacho Código 105 Grado 59, según sus competencias funcionales, serán los responsables de la respuesta que suministren al peticionario a través de la Oficina Asesora Jurídica para tal fin.

CAPÍTULO IV

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES PRIORITARIAS

ARTÍCULO 19. Peticiones prioritarias. Son aquellas cuyo objeto se circunscribe al reconocimiento de un derecho fundamental, y que deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 20. Trámite de radicación y reparto. Las peticiones prioritarias, escritas o verbales, seguirán el trámite de radicación estipulado en los artículos precedentes, pero el reparto de estas, cuando a ello hubiera lugar, deberá realizarse de manera inmediata por quien reciba la correspondiente petición.

ARTÍCULO 21. Medidas inmediatas. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana, y la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, según corresponda, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Se deberá dejar constancia de que es una petición con medida inmediata en los comentarios de transferencia.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE AUTORIDADES

ARTÍCULO 22. Peticiones de autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), deberán dar traslado inmediato a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

Cuando la solicitud de información sea dirigida a otro funcionario de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, se dará traslado para los fines pertinentes.

Estas peticiones deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO 1. Las demás modalidades de petición dirigidas por autoridades al Alcalde Mayor, igualmente serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

PARÁGRAFO 2. Las solicitudes de las autoridades de control serán enviadas por la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano -VUAC- o quien haga sus veces a las dependencias con copia a la Oficina Asesora de Control Interno, para el correspondiente seguimiento y control.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

PARÁGRAFO 3. Los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55 y Asesores de Despacho Código 105 Grado 59, según sus competencias funcionales, serán los responsables de la respuesta que suministren a las autoridades, a través de la Oficina Asesora Jurídica.

CAPÍTULO VI

TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS O PETICIONES QUE IMPLIQUEN ACTUACIONES DISCIPLINARIAS

ARTÍCULO 23. Quejas o peticiones de contenido disciplinario. Las quejas o peticiones de contenido disciplinario se tramitarán y contestarán por el Jefe de la Oficina de Control Disciplinario, de conformidad con las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que lo adicionen, modifiquen, complementen o sustituyan, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de reserva legal y en especial, lo contenido en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

CAPÍTULO VII

TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES DIRIGIDAS A LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

ARTÍCULO 24. Peticiones de competencia de otras entidades oficiales dirigidas a la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. En el evento de que se radique una petición cuya competencia no corresponda a la Alcaldía Mayor de Cartagena, la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, se remitirán al Asesor de Despacho designado, quien informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado se deberá remitir la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

CAPÍTULO VIII

DE LAS DENUNCIAS.

ARTÍCULO 25. Radicación de las denuncias. Procederá la radicación en los términos del artículo 14 del presente Decreto; esta petición se deberá remitir para los fines pertinentes, de acuerdo con las competencias funcionales correspondientes en los respectivos manuales de funciones de los secretarios de despacho, directores de departamentos administrativos, acaldes locales, jefes, directores o gerentes de oficina, asesores de despacho para que conozcan de fondo de las denuncias e impartan el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 26. Término para responder las denuncias. Será de quince (15) días hábiles contados partir de su recepción.

CAPÍTULO IX

DE LAS DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

ARTÍCULO 27. Canales para la recepción de denuncias de corrupción. Los siguientes serán los canales dispuestos para la recepción de las denuncias de corrupción:

1. Página Web: <https://www.cartagena.gov.co/denunciascorrupcion>
2. Correo electrónico: transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co
3. Presencial: En los puntos de atención al ciudadano habilitados. Para el uso de este medio se debe solicitar cita previa a través del correo transparenciayanticorrupcion@cartagena.gov.co, o por cualquier otro canal habilitado para tal fin.

ARTÍCULO 28. Radicación de las denuncias por corrupción. La radicación de las denuncias de corrupción se dará en los términos del presente Decreto. Una vez surtido este proceso, deberán ser remitidas al Grupo de Transparencia y Anticorrupción de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C. o quien haga sus veces, para que esta opere de acuerdo con el manual para la gestión de denuncias por actos de corrupción.

ARTÍCULO 29. Término para responder las denuncias de corrupción. El término general para el pronunciamiento de una decisión será de quince (15) días hábiles contados



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

a partir de la recepción, en virtud del artículo 55 de la Ley 190 de 1995. En todo caso, de acuerdo con su competencia, el Grupo de Transparencia y Anticorrupción, o quien haga sus veces, podrá determinar la prioridad de la actuación administrativa para lo cual la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., deberá atender dichas denuncias de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de cinco (5) días, a fin de evitar la materialización o continuidad de los hechos denunciados.

Para el trámite interno de las denuncias de corrupción prioritarias, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el manual para la gestión de denuncias por actos de corrupción.

ARTÍCULO 30. Denuncias de corrupción anónimas. Se podrán presentar denuncias de corrupción anónimas a través de los canales dispuestos para tal fin. Cuando no se cuente con los datos necesarios para comunicar directamente la respuesta al denunciante, la misma se publicará en la página web de la entidad y se podrá identificar con el número de radicado asignado a su entrada.

ARTÍCULO 31. Confidencialidad de la Denuncia y del denunciante. Toda la información que sea entregada por el denunciante y/o testigo del posible acto de corrupción, así como todas las actuaciones que se deriven de su investigación o que estén relacionadas con la misma, no serán de conocimiento público y serán consideradas de carácter confidencial en virtud del artículo 18 de la ley 1712 de 2014; salvo en aquellos casos en que por orden del Órgano de Control competente la información deba entregarse.

ARTÍCULO 32. Protección de identidad del denunciante. El Grupo de Transparencia y Anticorrupción de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., o quien haga sus veces, desarrollará un protocolo de protección de la identidad del denunciante, el cual será adoptado por todas las dependencias del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

DE LAS PETICIONES ANÓNIMAS

ARTÍCULO 33. Peticiones anónimas. Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

ARTÍCULO 34. Notificación de Peticiones anónimas. Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición. En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

petionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 1. El aviso, con copia íntegra de la respuesta, se publicará en la página web de la entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación de considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente de la petición se dejará constancia de la publicación del aviso.

TÍTULO III

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 35. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario 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, se requerirá al petionario dentro de los diez (10) días 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 petionario 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 petionario 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.

ARTÍCULO 36. 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 se podrá continuar de oficio la actuación si se considera necesario por razones de interés público; en tal caso, el funcionario competente, expedirá resolución motivada.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 37. 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 esta 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, se podrá remitir 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 38. Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, así mismo, se publicará en la página web de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias y se entregará copias de esta a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 39. Informaciones y documentos reservados. Solo 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 personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. 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.

ARTÍCULO 40. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, se 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 el artículo siguiente.

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

ARTÍCULO 41. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo de Bolívar, o al juez administrativo, 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, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo 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 el reglamento disponga, 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 la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

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

TÍTULO IV

DISPOSICIONES COMUNES

ARTÍCULO 42. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, serán tramitadas obligatoriamente a través de la herramienta SIGOB-Módulo de Transparencia Documental, por el Secretario de Despacho, Director de Departamento Administrativo, Alcalde Local, Jefe, Gerente de Oficina, Asesor de Despacho competente.

ARTÍCULO 43. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo primero de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 44. Según lo dispuesto por el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

ARTÍCULO 45. Cuando de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, contra las decisiones adoptadas por los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Alcaldes Locales, Jefes, Gerentes de Oficinas, Asesores de Despacho competentes, proceda el recurso de apelación, la actuación será enviada a la Oficina Asesora Jurídica para su estudio y sustanciación de la correspondiente decisión, para la firma del Alcalde Mayor.

ARTÍCULO 46. La Secretaría General con el apoyo de la Oficina Asesora de Informática, presentará al Alcalde Mayor, informe mensual, sobre el número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSFD, recibidas en la entidad, al igual que el número de respuestas emitidas, con los datos estadísticos de las dependencias que incumplan los términos dispuestos en la ley y en el presente Decreto para su oportuna atención.



DECRETO No

1395

25 OCT. 2023

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

Copia de este informe, será enviado a la Oficina Asesora de Control Interno para los fines pertinentes.

ARTÍCULO 47. Según lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno, deberá vigilar que la atención de las peticiones se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá y deberá presentar al Alcalde Mayor y a la Secretaría General, un informe semestral sobre el particular.

TÍTULO V

MEDIOS TECNOLÓGICOS O ELÉCTRONICOS DISPUESTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS -PQRSF, EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

ARTÍCULO 48. Medios tecnológicos o electrónicos dispuesto para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSF, en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias -PQRSF, serán recibidas en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) o quien haga sus veces, a través de los siguientes canales de atención:

- **Canal presencial:** En los puntos físicos de la entidad que se habiliten Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano, para tal fin.
- **Canal virtual:** Portal web www.cartagena.gov.co , formulario atención del ciudadano <https://sigob.cartagena.gov.co/pqrsd/>, a través del cual además de recepcionar la petición, se podrá realizar la consulta, trámite y gestión de la correspondencia.
- **Canal telefónico:** Será establecida por la Secretaria General, la cual será publicada en la página web de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, y el horario de atención al público será el institucional establecido por la entidad.

PARÁGRAFO. La Alcaldía de Cartagena comunicará de manera explícita en su página web la disponibilidad del canal telefónico como medio de radicación de PQRSFD. En ausencia de esta indicación explícita, dicho canal se utilizará exclusivamente para brindar orientación, información y asistencia a los ciudadanos, con el propósito de facilitar el acceso a los trámites, servicios e información relacionada con los programas ofrecidos por la Alcaldía de Cartagena de Indias D.T. y C. Esta medida tiene como objetivo garantizar una experiencia eficiente y efectiva para los ciudadanos que buscan orientación y servicio.



DECRETO No

1395

ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS

POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS EN LA ALCALDÍA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C., Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 49. Derogación. El presente acto administrativo deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto 1594 de 26 de diciembre de 2013 y Decreto 0219 de 06 de febrero de 2017.

ARTÍCULO 50. Vigencia y publicación. El presente Decreto, rige a partir de su publicación, la cual se hará en la página web de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C., para los efectos del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en Cartagena de Indias D.T. y C. a los

25 OCT. 2023

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

WILLIAM DAU CHAMATA

Alcalde Mayor de Cartagena de Indias D.T. y C.

Vo.Bo. Carlos Alberto La Rota García
Secretario General

Vo.Bo. Myrna Elvira Martínez Mayorga,
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Vo.Bo.: Laura Melissa Rojas Ramírez-
Líder de Atención al Ciudadano

Vo.Bo.: Daniela Puello-
Asesora de Despacho Transparencia y Anticorrupción

Proyectó: Raquel Sofía Figueroa Morelo- Asesora externa VUAC