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 315, numerales 1 y 3 de la Constitución Política de Colombia, de lo pertinente al título I, capítulo I y II de la Ley 1437 de 2011, y Ley 1755 de 2015, que sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011.

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política establece en el artículo 2º como 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”*. Y dispuso en su artículo 23 que el derecho de petición es un derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública consagrado en el artículo 74 de la Constitución Política, señala que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, con excepción de los casos que establezca la ley.

Que el artículo 84 de la Constitución Política dispuso que *“Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.”*

Que el artículo 209 de la Constitución Política definió la Función Administrativa como aquella que *“… está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado...”*

Que el artículo 3º de la Ley 489 de 1998 establece que “*La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.”*. Así mismo, dispuso en el artículo 4º que la finalidad de la función administrativa es *“la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes”.*

Que el artículo 32 de la Ley 489 de 1998 modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 se refirió a la Democratización de la Administración Pública como la obligación que tienen todas las entidades y organismos de la Administración Pública de *“desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.”*

Que la Ley 962 de 2005 estableció que con el objeto de facilitar las relaciones entre la Administración Pública y los ciudadanos, es necesario atender los principios rectores de la Política Pública de Racionalización de Trámites.

Que la Ley 1437 de 2011 establece en el artículo 3º el principio de economía a través del cual *“las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.”*. De igual manera, dispuso frente al principio de celeridad que *“las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.”*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispuso 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.”*

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 Púbica 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 la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que, es deber de todo servidor público, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que la Ley 1712 de 2014 desarrolla el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, bajo el cual, los sujetos obligados de la ley están en el deber de publicar toda la información que posean o tengan bajo su control o custodia, la cual no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal.

Que la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho fundamental de petición, cuyo objetivo principal es la resolución completa y de fondo de las actuaciones o solicitudes que realice cualquier persona ante las autoridades, a través de ellas 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.”.*

Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que deban resolver, así como la forma de atender las quejas y garantizar el buen funcionamiento de los servicios y trámites que tienen a su cargo

Que la Ley 1437 de 2011 establece en el artículo 5 los derechos de las personas ante las autoridades, resaltándose que pueden presentar peticiones escritas o verbales a través de cualquier medio idóneo, incluso establece la posibilidad de promover actuaciones mediante los medios tecnológicos o electrónicos aún por fuera del horario de atención al público. De igual manera, que los ciudadanos tienen derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos establecidos por la ley y recibir atención especial y preferente a aquellos que gocen de especial protección constitucional.

Que los artículos 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011 dispuso que en cuanto a los deberes de las autoridades en materia de atención al público, deberán *atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público*, así como, *adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*

Que el artículo 12 del Decreto 019 de 2012, señala que los Niños, Niñas y Adolescentes, podrán presentar directamente las 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.

Que mediante la Ley 594 de 2000 se dicta la ley general de archivo, la cual tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Que el Decreto 1166 de 2016 estipuló las reglas que deben seguir las autoridades para *“la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente 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”*.

Que el decreto 1499 de 2017 extiende la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al nivel territorial, que tiene como objetivo *“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 política pública de Servicio a la Ciudadanía es una de las dieciséis (16) 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 Planeación y Gestión, tratada de forma más profunda en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados.

Que en el año 2013, el Alcalde Mayor de Cartagena en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 315, numerales 1 y 3 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió el Decreto 1594 de 2013, mediante el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

Que mediante la Circular 00100 del 28 de mayo de 2020, se impartieron instrucciones y pautas para la atención de los requerimientos de los órganos de control e investigación, y en lo que aplique a las peticiones “ordinarias”. Que atendiendo compromisos con la Procuraduría General de la Nación, para mejorar los tiempos de respuesta, en octubre de 2020, se realizaron visitas a todas las dependencias, unidades y entidades del Distrito de Cartagena, insistiendo en la aplicación de las pautas de la circular, y actualizar la información en los sistemas de información.

Que a partir de las reuniones con las Oficinas de Control Interno, Secretaria General, Archivo, Informática y ventanilla única, entre otras, se ha dejado claro por parte de la Oficina Jurídica, de las debilidades y vacíos en la regulación y procedimientos internos que garanticen de manera eficaz y oportuna la atención de los derechos de petición, así como la asignación de responsabilidades específicas en cuanto a la radicación, distribución y atención de las peticiones, por lo cual, se ha concluido que es necesario ajustar el procedimiento actual.

Que la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C. tiene como propósito atender de manera diligente la solicitudes de los ciudadanos, autoridades, y organizaciones sin dilaciones o interpretaciones erradas que entorpezcan la finalidad que se deprende de la Constitución Política, el marco normativo y la jurisprudencia.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones, y establecer procesos y procedimientos eficaces, que genere confianza en la ciudadanía y atienda las líneas de responsabilidad de los servidores públicos y colaboradores que tengan a su cargo gestionar dichas peticiones.

Que en mérito de lo expuesto, El Alcalde Mayor de Cartagena de Indias,

**DECRETA**

**TITULO I**

**OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES.**

**ARTÍCULO 1. Objeto**. Regular el trámite interno de los derechos de petición que presenten los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C., dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

**ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación.** Todas las dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C., servidores públicos y contratistas, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, serán responsables del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente decreto y en el Manual para la gestión de Peticiones que hará parte integral del mismo, con el objeto de garantizar el debido ejercicio del derecho de petición en el marco de sus competencias.

**ARTÍCULO 3. Principios generales.** Las disposiciones contenidas en la presente Resolución se desarrollan con arreglo a los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 2.1.1.7.1.2 del Decreto 1081 de 2015, entre los cuales se destacan los siguientes:

**Economía.** Se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

**Celeridad.** La Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C tendrá el impulso oficioso de los procedimientos internos, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve a la Alcaldía de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El incumplimiento injustificado de los términos establecidos de Ley será causal para iniciar un proceso disciplinario, de oficio o por queja del interesado.

**Eficacia**. Se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, de oficio remover los obstáculos puramente formales. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

**Imparcialidad.** La Alcaldía actuará teniendo en cuenta que los procedimientos deben asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna; por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario y en el orden en que actúen ante ellos, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

**Publicidad.** La Alcaldía dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la Ley.

**Derecho de defensa y Contradicción de las decisiones administrativas:** En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de controvertir esas decisiones por los medios legales.

**Gratuidad.** El ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública, caso en el cual la Alcaldía únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información, de resultar procedente.

**ARTÍCULO 4. Definiciones.** Para los efectos del presente decreto se tendrán en cuenta las siguientes definiciones y abreviaturas:

**Canales para la radicación y atención de las peticiones**: Son los medios o mecanismos idóneos para la comunicación o transferencia de datos establecidos por la Alcaldía, en sus dependencias del sector central, a través de los cuales los ciudadanos y las personas jurídicas, pueden formular peticiones o establecer interrelación con los servicios sobre temas de competencia de la entidad. Los canales se describirán en el *Manual para la gestión de peticiones* de la Alcaldía.

* -**Canal correspondencia o servicio postal**: medio por el cual, en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la Alcaldía
* **-Canal presencial:** es la oficina o punto de atención, o centro integrado de servicio, y demás espacios físicos destinados por la entidad para la atención de los diferentes grupos de interés por este canal.
* -**Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación o asistencia al ciudadano. Pertenece a este canal; los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador y el centro de llamadas.
* **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad en el marco de sus competencias.
* **Formulario virtual de Peticiones**: es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones realizadas por las personas ante la Alcaldía a través de la página web en el link XXXXXXXXXXX
* **Grupos de interés:** corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, y que pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
* **Información pública clasificada:** es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legitimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18° de la Ley 1712 de 2014.
* **Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la Entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal, en los términos de la Ley 1712 de 2014.
* **Orientación:** consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.
* **Compilación:** reunir en un mismo oficio la información, respuestas y documentos que resulten competencia de distintasDependencias del Distrito de Cartagena Nivel Centralizado, a fin de emitir una única respuesta a la solicitud.
* **Consultas:** se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
* **Correspondencia relacionada:** es la opción en el SIGOB que permite establecer vínculos entre una correspondencia y otra, ya sea como precedente o derivada.
* **Derecho de Petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de petición no está condicionado al rotulo, o denominación de derecho de petición, o alusión de marcos normativos.
* **Derivada**: es la generación de un oficio dentro de un EXT o AMC, que en los términos de este decreto constituye el documento referido a la respuesta o atención a la solicitud ciudadana, órganos de control e investigación, o cualquier entidad del estado.
* **Documento primario**: es el documento que contiene la solicitud, distinta de los que se adjunten o anexen a la misma.
* **Expedición de copias de documentos**: solicitud encamina a la obtención exclusiva de documentos mediante la reproducción por fotocopia o escáner, que reposen en las dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
* - **Atención preferencial y diferencial:** es la atención que debe ser brindada por el Grupo de Servicio al Ciudadano o por una o varias dependencias de la Alcaldía a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.
* **Enfoque diferencial:** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.
* **Acceso y accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.
* -**Buzón de sugerencias:** es una urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
* **Informe**: información suministrada por autoridades públicas, sobre el resultado de actuaciones propias de sus funciones, que demandan de la Alcaldía Distrital de Cartagena sector central, una acción de mejora, respuesta de hallazgos, informe con fines disciplinarios. En fin, serán traslado con los fines y propósitos que el respectivo oficio o documento fijen.
* **Modalidad de petición**: toda petición que se presente a la Alcaldía Mayor de Cartagena, podrá corresponder entre otras, a las siguientes solicitudes:
1. Expedición de copias de documentos.
2. Solicitud de información.
3. Consultas.
4. Sugerencias.
5. Quejas.
6. Reclamos.

Para los efectos del presente decreto en lo sucesivo cuando se indique o haga alusión de solicitudes, se entenderán incluidas todas las modalidades de petición, bien sea de ciudadano, órganos de control e investigación, entidades o autoridades pública o privada, y personas naturales o jurídicas.

* **Precedente**: es aquella correspondencia que se establece como un antecedente o solicitud relacionada, que guarda una similitud, que bien puede tenerse como referencia para atender un PQR, o dentro del EXT correspondiente se establece bajo esa modalidad para que la respuesta quede “relacionada” a toda la correspondencia del asunto.
* **PRSEV**: persona que presenta en los canales de atención física, una solicitud escrita o verbal.

**Queja:** Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.

* **Reclamo:** Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud..
* **Respuesta**: deberá entenderse solo como la respuesta que atienda cada uno de los puntos o ejes temáticos de las solicitudes que se presenten, bien sea por las personas naturales o jurídicas de carácter privado, o bien sea por cualquier Entidad pública del Estado, o particulares que cumplan funciones públicas, y sólo será competencia de las personas que ostenten los cargos descritos en el título sobre competencias de este decreto.
* **Respuestas parciales**: son aquellas respuestas que en los términos consignados en el capítulo IV del título II de este Decreto deben darse por parte de Dependencias del Distrito de Cartagena Nivel Centralizado a la dependencia que esté compilando una información para una respuesta definitiva.
* **Remisión:** son aquellas solicitudes que, por disposición de lo regulado en este decreto, no corresponde atender a las dependencias del sector central de la Administración Distrital, por ser un asunto de competencia de una entidad descentralizada del Distrito de Cartagena, otra entidad del Estado, o entidades privadas. En este caso el traslado se hará mediante oficio, advirtiendo tal situación al ciudadano, órgano de control o entidad del estado, tal como viene consignado tanto en la ley 1755 de 2015.

**Parágrafo**. En este sentido no es viable, procedente, ni muchos menos adecuado, que se comuniquen a los órganos de control, como tampoco a los peticionarios, exponiéndonos a que se perciba la entidad como fraccionada o falta de articulaciones, así las remisiones de las cuales surge la necesidad y obligación de comunicar al peticionario o entidades del estado, son las que trate de competencias de otra entidad o Dependencias del Distrito de Cartagena Nivel Descentralizado.

Lo anterior teniendo en cuenta lo consignado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, y lo consignado en los niveles descentralizados en el decreto 0304 de 2003.

* **SIGOB**: Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática, herramienta tecnológica, que sirve como instrumento de apoyo, trazabilidad y soportes de las peticiones que se presenten para el conocimiento de las sedes involucradas en el presente decreto.
* **Solicitud de información**: petición presentada para que se informe sobre actuaciones que se han adelantado, o adelanta, en un caso concreto, para que se permita el acceso a documentos públicos que se tengan en poder de las dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
* **Solicitud urgente.** Es aquella solicitudque emana o es presentada por servidores de los órganos de control e investigación, por miembros del congreso de la República, o por miembros de la rama judicial en el trámite de una acción constitucional, medio de control, o cualquier proceso de “controversia” judicial que se ventile ante las jurisdicciones.
* **Sugerencia:** propuesta formulada para estos efectos a las dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena, con la finalidad que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
* **Seguimiento a derechos de petición**: son aquellas solicitudes suscritas por servidores del Ministerio Público, según competencias que vienen asignadas desde el decreto 01 de 1984, ley 1437 de 2011 y ley 1755 de 2015, en virtud de las cuales nos circulan oficios solicitando, o bien sea que se dé respuesta oportuna a una solicitud amparada en el derecho de petición, o bien sea para que se informe sobre la respuesta que ya debió de darse por la misma situación.
* **Transferencia directa**: es la asignación de la solicitud bajo el radicado EXT, a dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena para que atiendan directamente el asunto, por ser de su resorte exclusivo, que se advertirá en el comentario bajo el rótulo “*transferencia directa para respuesta”*.
* **Transferencias para o por compilación**: es la asignación de la solicitud bajo el radicado EXT, a dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena, y cuya responsabilidad de compilación estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, por involucrar temas de varias dependencias, que se advertirá en el comentario bajo el rótulo “*transferencia para compilación de la Oficina Jurídica”*.
* **Transferencia para o por compilación en virtud de las competencias asignadas en el Decreto 0304 de 2003**: es la asignación de la solicitud bajo el radicado EXT, a dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, y cuya responsabilidad de compilación estará a cargo de las dependencias cuya respuesta corresponda a las oficinas, secretarías o unidades descritas en el artículo 4 del citado decreto, con excepción del inciso 1 y 2, que corresponderá a la Oficina Asesora Jurídica, que se advertirá en el comentario bajo el rótulo “transferencia para compilación según la estructura del Decreto 0304 de 2003” y se estará en “cabeza” según los numerales 3 al 11 del artículo 4.
* **VUAC**: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 3. Responsabilidad para atender o responder las solicitudes**: En los términos que más adelante defina este decreto serán los servidores públicos a los que se asigna la responsabilidad de dar respuesta a las solicitudes que se presenten a las dependencias del sector central de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

**ARTÍCULO 4. Alcance.** El presente reglamento, es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, en los términos del Decreto 0304 de 2003.

**TITULO II.**

**Capítulo I. De las peticiones, radicación, canales y tiempos de respuesta.**

**ARTÍCULO 4. Peticiones:** Cualquier persona podrá presentar solicitudes ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular y en cualquiera de sus modalidades; consulta, solicitud de documentos, información, queja, denuncia o reclamo haciendo uso de cualquiera de los canales de recepción que para tales efectos ha dispuesto la Secretaría General a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC) en cumplimiento de lo preceptuado por el Decreto 1166 de 2016.

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 el derecho de 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.

**PARÁGRAFO**: El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Es importante en las respuestas o “solución” que se dé a las solicitudes, tener presente lo consignado por la Corte Constitucional en las sentencias T 146 de 2012, T 1075 de 2003, entre otras.**

**ARTÍCULO 5**. **Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática –SIGOB**. Para garantizar la transparencia en la actuación administrativa las peticiones deberán ser tramitadas a través de la herramienta electrónica de que dispone la Alcaldía Mayor de Cartagena, Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática –SIGOB, en consonancia de lo establecido por el artículo 21 de la ley 594 de 2000 por medio de la cual se establece la ley general de archivo.

**ARTÍCULO 6. Responsables de la radicación.** La Secretaría General será responsable de la radicación y asignación de las peticiones presentadas por canal presencial, virtual, telefónico, ò a través de las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) , que presenten los ciudadanos, órganos de control e investigación, entidades públicas y privadas.

El reparto deberá realizarse conforme a las competencias funcionales consignadas en los correspondientes manuales de funciones o recibidas en virtud de desconcentración o delegación de funciones a los servidores públicos de las DDNC.

El horario establecido para la recepción, radicación y atención por los canales descritos en este decreto será de lunes a viernes de 8 a 1 A.M y de 2 a 5 P.M, cumpliendo así con las 40 horas semanales que exige la Ley 1437 de 2011. Las solicitudes que se alleguen o realicen por fuera de este horario se tendrán como recibidas para los efectos de términos desde el día siguiente, de conformidad con el artículo primero de la ley 2080 de 2021 (que modifica los numerales [1](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249#5.1) y [9](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249#5.9) y adiciona los numerales [10](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249#5.10) y [11](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249#5.11) al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011).

Se exceptúan aquellas solicitudes que, por la urgencia o referencia de un tema para especial atención, se deba prioridad en su radicación, asignación y respuesta.

Las peticiones escritas se presentarán en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), donde serán radicadas conforme al procedimiento establecido para el efecto y se devolverá copia al peticionario con constancia de radicación. Durante el trámite de radicación se preguntará a la persona que entrega el documento, si acepta que mediante correo electrónico se le remita la respuesta o notificación del acto, para esto en el “formulario” de radicación se incluirá esta nota con opciones de SI y NO.

**PARÁGRAFO 1:** Cuando la petición no esté acompañada de los documentos o informaciones requeridas por la Ley, se deberá indicar al peticionario los documentos faltantes, si este insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia en el Sistema de Transparencia Documental -SIGOB de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 2:** El personal de la Alcaldía Mayor de Cartagena, asignado para éste trámite, no podrá exigir al peticionario los documentos que reposen en las Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos, Alcaldías Locales y demás oficinas o dependencias de la Alcaldía Mayor.

**PARÁGRAFO 3:** Cuando se radique una solicitud que no sea de competencia de las DDNC, el documento físico se remitirá dentro de los 2 días hábiles siguientes, a la entidad o a la DDND que resulte competente. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Una vez radicada la solicitud, el sistema generará una contraseña, con la cual, el peticionario podrá consultar el estado de su trámite y su gestión, a través de la página web de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

**ARTÍCULO 8. Canales de Atención**. La Alcaldía Mayor de Cartagena dispone los siguientes canales de atención, para los ciudadanos, órganos de control e investigación, entidades públicas y privadas:

**Canal Presencial**: se puede acudir a:

1. **Sede Aduana**, para solicitudes PSQRD que involucren competencias de dependencias, Oficinas y sedes del sector central, la VUAC.
2. **Sede DADIS,** para solicitudes PSQRD que involucren competencias del Departamento Administrativo de Salud Distrital.
3. **Sede Alcaldía Locales,** para solicitudes PSQRD que involucren competencias de las Alcaldías Locales 1, 2 y 3 de Cartagena.
4. **Sede Secretaría de Hacienda,** para solicitudes PSQRD que involucren competencias de esa dependencia.

**Canal telefónico:**

1. Línea gratuita: xxxxxx.
2. PBX xxxxxx

**Canal electrónico**:

1. Portal web [www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co) al enlace “atención al ciudadano” “atención virtual” “radicación”, proceder con el registro y autenticación de datos.
2. Correo electrónico: atencionalciudadano@cartagena.gov.co.
3. **Sede Aduana.**
4. **Sede DADIS**.
5. **Sede Alcaldía Locales 1**.
6. **Sede Alcaldía Local 2.**
7. **Sede alcaldía Local 3.**
8. **Sede Secretaria de Hacienda.**
9. **DATT.**

**Parágrafo**: Cualquier dependencia distinta de la Secretaria General, quien por intermedio de la VUAC tiene la competencia de radicación de las solicitudes, que reciba un correo electrónico contentivo de una solicitud en los términos de este decreto, deberá verificar en el mismo (correo) que este dirigido al canal electrónico atencionalciudadano@cartagena.gov.co, si ello no es así, procederá de forma inmediata luego de su lectura, con el reenvió por el canal para que se proceda con su radicación en SIGOB y la asignación a la dependencia competente.

De no proceder en esta forma, el servidor a cargo del correo donde se reciba la solicitud asumirá la responsabilidad por el vencimiento de términos en la respuesta que se deba dar.

**ARTÍCULO 7. Trámite interno de las solicitudes recibidas a través de los canales telefónicos:** Las peticiones recibidas por el Canal Telefónico, serán registradas por la VUAC, en el canal virtual y transferirla a la dependencia competente en los términos que consigna el siguiente artículo.

**ARTÍCULO 8. Asignación por parte de la VUAC a la dependencia competente:** Una vez sea recibida la solicitud por cualquiera de los canales dispuestos para ello según el artículo 8 del presente decreto, deberá asignarse a la dependencia competente, dentro de máximo dos (2) días siguientes a la recepción; seis (6) horas a su radicación.

Cuando se trate de solicitudes cuyo término perentorio sea de entre uno (1) y tres (3) días; se trate de notificaciones de acciones de tutelas o incidentes de desacatos; comunicaciones de visita por parte de entidades públicas; traslado de hallazgos; traslado de observaciones por parte de órganos de control; traslado de observaciones por parte de ciudadanos, entidades públicas o privadas en procesos de contratación, la asignación a la dependencia competente será de inmediato.

**ARTÍCULO 9. Requisitos para toda petición.** De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, mediante el cual se sustituyó el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar 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.

Dichos requisitos vienen consignados en la ley, sin perjuicio de las peticiones de carácter anónimo, que deben ser admitidas para dar trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

**PARÁGRAFO 1.** El funcionario que recibe la petición 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 y que no sean necesarios para resolverla.

**PARÁGRAFO 2.** Conforme al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, la entidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**ARTÍCULO 10. Término para resolver Peticiones.** De acuerdo con lo establecido por el la Ley 1755 de 2015, Ley 5 de 1992, Ley 1581 de 2012, entre otras. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PETICIÓN** | **¿QUÉ ES?** | **¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?** |
| **Derecho de petición e interés general** | Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| **Derecho de petición de interés particular** | A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| **Consulta** | Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. |
| **PETICIÓN** | **¿QUÉ ES?** | **¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?** |
| **Solicitud de acceso a la información** | Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes. | Dentro de los 10 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 cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| **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 días siguientes. |

**Parágrafo 1.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto y a su vez señalar de manera expresa la dependencia competente.

**Parágrafo 2**. En caso de una petición que requiera ser compilada, si excepcionalmente no es posible resolverla en los plazos señalados, la dependencia que tenga el asunto asignado, deberá informar al interesado antes del vencimiento del término indicando los motivos de la demora y de ser posible señalando el plazo razonable para atender la solicitud. En la compilación, cuando dicha demora o necesidad de ampliación en el plazo deba justificarse por parte de una de las dependencias que deben suministrar la respuesta a quien está compilando, lo hará saber en forma oportuna y clara.

**Parágrafo 3**. Las solicitudes cuya respuesta ya tengan un término consignado, por la Constitución, la ley, norma especial o la jurisprudencia, se tendrá que advertir así al solicitante, cuando sea distinto de un órgano de control e investigación, en cuyo caso serán los que en el oficio de solicitud se determinen por el “emisor”.

**ARTÍCULO 11. Funcionario sin competencia.** Si el funcionario a quien se dirige la petición no es el competente para resolverla, informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción y transferirá la petición al competente, en los términos de este decreto, enviando copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir el competente así se lo comunicará.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

No es posible entender asuntos supeditados a este trámite, solicitudes cuya competencia corresponda a dependencias del nivel central, por lo cual el procedimiento es transferir por comentario, sin que deba elaborarse oficio de comunicación sobre este trámite, según se advierte en este decreto.

**ARTÍCULO 12. Radicación de peticiones verbales, horarios y lugar de atención.** El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Las peticiones presentadas verbalmente seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015. La dependencia que reciba, deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones verbales 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 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 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 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 iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridas por la Ley, en el acto de recibido deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sun 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 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 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.

Las solicitudes verbales se pueden realizar sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menor de edad, siempre debe quedar constancia de ésta, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, la persona encargara la expedirá en forma sucinta.

**ARTÌCULO XX. Peticiones Anónimas.** Las peticiones anónimas deben ser admitidas para dar trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad. Se emitirá la respuesta y se publicará en la cartelera de la entidad o en su sitio web siempre que no contenga datos sensibles.

**Capítulo II. Tràmite de las peticiones**

**ARTÍCULO 16. Trámite de las peticiones verbales.** Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Se registrará la información en el formato habilitado en el Sistema de Transparencia Documental -SIGOB, en la cual se dejará constancia del objeto de la petición, nombre del peticionario, dirección para notificaciones, un sello de radicación que incluye código de radicado interno, una clave para acceder a la solicitud y demás requisitos señalados en el artículo 1ro de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 16 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**PARÁGRAFO.** En todo caso siempre deberá tenerse presente lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016 para este tipo de solicitudes.

**ARTÍCULO 17. Traslado por competencia:** Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario que no tiene la competencia para resolver de fondo, este deberá informar inmediatamente al peticionario y deberá remitir la petición a la entidad o funcionario competente y se le entregará copia del oficio remisorio al peticionario. Adicionalmente, se registrará en el formato habilitado en el Sistema de Transparencia Documental -SIGOB, en la cual se dejará constancia del objeto de la petición, nombre del peticionario, dirección para notificaciones, un sello de radicación que incluye código de radicado interno, una clave para acceder a la solicitud y demás requisitos señalados en el artículo 1ro de la ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 16 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**PARÁGRAFO 1.** En caso de la no existencia del funcionario competente así se lo comunicara y se dejará constancia.

**PARÁGRAFO 2.** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**Capitulo III. Peticiones mediante canales virtuales o electrónicos.**

**ARTÍCULO 18. Radicación y horarios de atención:** Cuando se trate de correos electrónicos, formulario electrónico, la presentación se entenderá a partir del recibido en el formulario electrónico disponible en el portal web y/o correo institucional y el término de respuesta empezara a contar a partir del momento de la asignación de su radicado, que debe ser a más tardar seis (6) horas después de recibido en el horario hábil dispuesto por la entidad. La persona responsable del canal virtual y/o correo institucional deberá asignar un numero de radicado y enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación.

**ARTÍCULO 19. Trámite y Término para resolverlas.** Las peticiones por medios electrónicos se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Se registrará la información en el formato habilitado en el Sistema de Transparencia Documental -SIGOB, en la cual se dejará constancia del objeto de la petición, nombre del peticionario, dirección para notificaciones, un sello de radicación que incluye código de radicado interno, una clave para acceder a la solicitud y demás requisitos señalados en el artículo 1ro de la ley 1755 de 2015 que sustituyó el **artículo 16** del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico, formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán como recibidas a partir del momento de su radicación o registro y el plazo de respuesta empezara a partir del día siguiente hábil a su recepción.

**ARTÍCULO XX. Peticiones a través de redes sociales**. Cuando se ejerza el derecho de petición por medio de una red social, la Alcaldía debe contar con el soporte básico de datos que el propio interesado le suministre para identificar al sujeto respecto del cual se crea un deber de notificación, (nombre completo y datos sobre otros medios electrónicos o físicos en los cuales se le podría brindar una respuesta, ya sea que estos datos consten en el perfil utilizado como originador del mensaje o que se incluyan en el texto electrónico que haya sido remitido). Lo anterior, sin perjuicio de la notificación de la respuesta, la cual podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario.

**Capitulo IV. Proceso de radicación y traslado de peticiones.**

**ARTÍCULO 20. Datos de radicación**. Con el propósito de tener mejores pautas de seguimiento, en el registro del peticionario se tendrá prelación por quien suscriba el oficio o documento que se adjunta a la solicitud como documento primario. Si son varios quienes lo suscriben se indicará preferiblemente el primero, y sucesivamente en orden.

Cuando la radicación sea por correo electrónico y no se posible identificar el solicitante, se atenderán los datos del correo electrónico. Cuando la solicitud se reciba presencialmente, se indicará a quien entrega, que complemente datos como, nombre legible, cedula, correo electrónico y dirección.

**Parágrafo 1.** En el detalle del asunto, deberá incluirse datos que en una búsqueda permiten de manera precisa ubicar la solicitud, además de lo consignado en el artículo anterior, evitando consignar datos genéricos e imprecisos, como “derecho de petición” “solicitud de pruebas” “solicitud”.

En el detalle del asunto deberán consignarse de ser posible los datos que figuren como “asunto” en la solicitud, además de otros que puedan ayudar en la búsqueda, como numero de oficio, radicado completo, entre otros. Un ejemplo que da claridad en el asunto sería una línea de sustantivo, adjetivo, verbo y complemento, sobre todo por temas de entidades del estado, así:

“*Florentino Ariza investigador de fiscalía solicita dentro de radicado xxxx información con fines probatorios*”.

**Parágrafo 2.**  Previa asignación del asunto, se debe tener presente la temática que trata; cita de antecedentes o precedentes en la misma solicitud, otros aspectos serian a quien está dirigido distinto del alcalde.

**ARTÍCULO 26. Asignación de peticiones recibidas a través de la VUAC.** Una vez se reciba la solicitud y se radique en el sistema SIGOB, por parte de la VUAC se deberá asignar a la bandeja de los respectivos jefes, secretarios, directores, Alcaldes Locales, o servidor competente para atender la solicitud, la asignación en las bandejas de quien deba atender la solicitud corresponderá al personal que cumplan las funciones de radicación.

En el evento que quien realiza la radicación no precise el trámite de asignación, o la competencia para atender el asunto, se asignara a la bandeja del personal dispuesto como segundo filtro en la VUAC, para que luego de una lectura más precisa de la solicitud y según las disposiciones que sobre el asunto se tengan en el Distrito, se asigne a la dependencia competente.

Los tiempos de asignación, transferencia y respuesta definitivas, serán los consignados en este decreto, en concordancia de los términos dispuesto en normas especiales y los principios que rigen la función pública y trámites administrativos.

**PARÁGRAFO**: se debe tener presente en la asignación de la solicitud, la temática del asunto, los radicados o antecedentes que se citen o sobre los que se haga alusión en la solicitud, el funcionario o personal que se cite o a quien se dirija la solicitud.

**ARTÍCULO 27. Procedimiento para trasladar la petición por competencia.** Cuando la solicitud que se reciba y radique, no sea competencia para dar respuesta por parte de alguna dependencia del nivel central de la Alcaldía Distrital de Cartagena, además de lo consignado en el Titulo II de este decreto, por parte del personal de la VUAC se dará traslado a la dependencia competente, así:

* Si se trata de una solicitud de competencia exclusiva de un ente Descentralizado del Distrito, previa advertencia de la situación al **PRSEV** en los términos del Título II de este decreto, si ese ente descentralizado tiene SIGOB, se procederá con la asignación del EXT, y comunicar al ciudadano de dicho traslado bajo el denominativo de ser una remisión por competencia, debiendo generar el AMC-OFI y cargarlo debidamente firmado, con las constancias de envió por correo electrónico de ser el caso. Luego mediante planilla, cada semana se procederá a remitir el documento físico para la disposición que corresponda según la ley de archivo y disposiciones que emanen de la Oficina de archivo Central del Distrito, en lo que corresponda.
* Si se trata de una solicitud de competencia exclusiva de una entidad privada o pública distinta del Distrito, previa advertencia de la situación al PRP en los términos del Título II de este decreto, se procederá con la remisión física de la documentación recibida a esa entidad, y comunicar al ciudadano de dicho traslado bajo el denominativo de ser una remisión por competencia, debiendo generar el AMC-OFI y cargarlo debidamente firmado, con las constancia de envió por correo electrónico de ser el caso.
* Si se trata de una solicitud de competencia exclusiva de un ente Descentralizado físico para la disposición que corresponda según la ley de archivo y disposiciones que emanen de la Oficina de archivo Central del Distrito, en lo que corresponda.

**ARTÍCULO 29**. **Procedimiento asignación de la VUAC los EXT.** Cuando por parte de la VUAC se asignen los EXT a las listas de SIGOB de los Jefes, Secretarios, Directores, Alcaldes Locales, o servidor competente para dar respuesta, se deberá proceder de la siguiente manera:

1. De ser el caso dar traslado o asignar dentro de su equipo de trabajo, dentro del día siguiente a la persona que deba realizar el tercer filtro para que se verifique si esa DDNC es competente para conocer y dar respuesta del asunto, de considerar que no es competente, procederá según se consigna en el artículo 27 de este decreto.

Dicha transferencia se hará por comentario indicando las razones por las cuales la dependencia a la que se asigna la solicitud es la competente para asumir el asunto.

1. El enlace PSQRD, servidor o persona de apoyo para ese propósito, una vez constate que la situación según el punto anterior es de resorte de esa DDNC, deberá asignarla entre el personal dispuesto para atender las solicitudes dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de radicación.
2. Quien reciba la solicitud para atender o resolver de fondo la petición, dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de radicación deberá recaudar la información que se requiere para atender el tema, y posteriormente, dentro de los dos (2) siguientes cuando obtenga la información, proyectará la respuesta para la firma de quien sea competente para darla o suscribirla.
3. Quien deba suscribir la respuesta deberá revisarla y firmará dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha en que fue remitido el proyecto de respuesta para, este término incluye las pautas que se deban dar para corregir, adicionar, o aclarar lo que corresponda en el proyecto de respuesta.

**PARÁGRAFO**: los términos fijados en este artículo se atenderán con lectura sistemática y razonable a partir de los tiempos y parámetros de respuesta y las condiciones de prioridad y relevancia que establezca la Constitución y la ley, o que el despacho competente haga ver sobre el asunto.

**ARTÍCULO 31**. **Traslado de peticiones mediante correo electrónico**. Frente aquellas DDNC que no tengan SIGOB las solicitudes que resulten ser de su competencia exclusiva, se dará traslado por medio de correo electrónico y el soporte de ello será cargado como documento anexo al SIGOB. Dentro del mes siguiente a la firma del presente decreto, por intermedio de la VUAC se establecerá una relación de esas dependencias, y por intermedio de la Dirección de Talento Humano se certificará los responsables de las mismas, a efectos de solicitar que reporte la dirección de correo electrónico institucional y personal.

**PARÁGRAFO.** Para realizar las trasferencias por SIGOB entre DDNC, no se hará necesario realizar oficios de traslado, por lo cual bastará con hacer los tramites por el sistema SIGOB, realizando las correspondientes anotaciones o comentarios de transferencia (de obligatoria lectura). Solo cuando se deban remitir o trasferir a DDND y otras entidades, se requerirá el oficio de remisión **derivado en el sistema** como se ha indicado en los artículos precedentes.

**Título III. Tipo de solicitudes y formas de atenderlas.**

**Capitulo I. De las Solicitudes.**

**ARTÍCULO 23. Solicitudes ordinarias de personas naturales o jurídicas de carácter privado:** Son aquellas solicitudes que se presentan bajo el amparo del derecho de peticiones, sin que exista necesidad que se anuncie en el escrito el predicado del marco normativo, las cuales deben ser respetuosas, y pueden darse de manera verbales o escritas por motivos de interés general o particular, sobre la que debe obtenerse resolución o respuesta completa y de fondo sobre las mismas, teniendo de presente las pautas que sobre el particular ha consignado la Corte Constitucional.

**ARTÍCULO 24. Solicitud de entidades:** Son aquellas solicitudes realizan o que vienen suscritas por servidores públicos en los términos del artículo 123 superior, o particulares que cumplen funciones públicas.

**ARTÍCULO 25. Solicitud Órganos de Control e investigación:** al margen de lo consignado en el artículo anterior, son Los requerimientos que formulen los organismos de control y vigilancia del Estado tales como: Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personería Distrital, Contaduría General de la Nación, Auditoria General de la Republica, Policía Judicial, Juzgados y deberán ser contestados dentro de los términos y condiciones que estos señalen en sus requerimientos.

**Capitulo V. Expresiones que no se consideran derecho de petición**

**ARTÍCULO XX. Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos.** La Alcaldía no estará obligada a dar trámite a peticiones que se presenten en términos irrespetuosos, hostiles u ofensivos. La interpretación que realice la Alcaldía en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.

**ARTÍCULO XX. Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal**). Las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.

**ARTICULO XX. Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias.** La Alcaldía no está en la obligación de dar trámite a las manifestaciones de una idea sobre la gestión realizada o el servicio que ha estado prestando a la comunidad, por cuanto no exigen una respuesta.

**Capitulo II. Aspectos Generales.**

**ARTÍCULO 28**. **Apoyo técnico.** Para cumplir a cabalidad con lo ordenado en los anteriores artículos y todo lo que corresponda en los términos de este Decreto, a la VUAC, se asignaran los servidores y personal necesario que permita garantizar un filtro adecuado de las solicitudes y atención a los usuarios.

**ARTÍCULO 30**. **De la aplicación de términos.** Los términos aquí descritos, para la asignación, estudio, tramite y repuesta, en ningún caso condicionan los términos y plazos fijados por normas especiales o los que se consignen en las solicitudes de los Órganos de Control e investigación, como tampoco la evaluación de un asunto que por la importancia o temática demanden una respuesta urgente por parte de las dependencias que se ven cobijadas por este decreto.

Por lo anterior es preciso tener presente, que las condiciones de trámites y tiempos fijados en este artículo deberán ser ponderadas y atendidas en razón de cumplir los términos que involucren una respuesta de fondo y su comunicación o notificación.

**ARTICULO XX. Estrategia de caracterización de ciudadanos:** Con el propósito de estructurar mecanismos idóneos para la entrega efectiva del portafolio institucional, diseñar espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana oportunos, elaborar políticas coherentes con las características de la ciudadanía, desarrollar proyectos prioritarios de acuerdo al tipo de población objetivo, y en general, analizar la información resultante de los ejercicios de caracterización de ciudadanos para la toma de decisiones; la Alcaldía deberá llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones específicas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

**ARTICULO XX.** **Estrategia de lenguaje claro:** La Alcaldía deberá implementar de forma gradual una estrategia de lenguaje claro, sobre las comunicaciones, espacios de interacción y canales de relacionamiento que tengan con la ciudadanía, para lo cual, deberá seguir los lineamientos técnicos que para tales efectos disponga la Secretaría General de la Alcaldía.

**Artículo 20º.- Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria:** Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser tipificadas y radicadas en el XXXXXX y trasladarlas de manera automática a las Oficinas de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces.

Si una vez efectuado el análisis se concluye que no corresponde a un posible acto de corrupción, la Oficina de Control Interno Disciplinario deberá actualizar en el sistema XXXXXXXX el tipo de petición y direccionarla al competente, conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015.

En el evento de tratarse de una denuncia cuya competencia es de otra entidad, deberá llevar a cabo el traslado a través del sistema XXXXXXXX, y deberá informarlo al denunciante.

Si se trata de una denuncia que tramitará la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces, en el marco de la Ley 734 de 2002; el peticionario deberá ser informado a través del XXXXXXXXX, únicamente del inicio del proceso, sin que ello afecte la reserva legal del mismo. Con lo anterior, se considerará atendida la petición en el sistema.

Si la denuncia es anónima o se desconoce la dirección de notificación, se deberá notificar en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo 1:** Las entidades deberán diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones a través de la cual se informe a la ciudadanía, usuarios y grupos de interés la forma en que pueden interponer una denuncia por posibles actos de corrupción y los mecanismos mediante los cuales se protege la identidad del denunciante.

**Parágrafo 2:** Las entidades deberán implementar el Manual de Protección al Denunciante, que será diseñado por la Secretaría General.

**Artículo 29º.- Tramitación interna de peticiones ciudadanas:** La Secretaría General establecerá los parámetros generales en que las entidades deberán gestionar sus peticiones a través del Manual de Gestión de Peticiones; el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 31º.- Repositorio Instrumentos Técnicos:** La Alcaldía dispondrá en su página Web un repositorio en el que se consolidarán los instrumentos técnicos que faciliten la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía. Los cuales deberán ser adoptados por las entidades de acuerdo a su capacidad, operativa, administrativa y financiera.

**ARTÍCULO 33**. Frente a las solicitudes que impliquen temas sobre proyectos articulados a los planes de desarrollo, políticas de gobierno, políticas públicas, programas, acciones a largo plazo, situaciones que impliquen un estudio cuya respuesta no precisamente pueden resultar en un asunto o respuesta favorable, debe exponerse al solicitante lo consignado sobre el particular por parte de la Corte Constitucional en las sentencias T 146 de 2012, T 1075 de 2003, entre otras.

**CAPÍTULO III. De la atención de solicitudes que involucran algunas líneas específicas de gestión.**

**ARTÍCULO 34. De las Solicitudes que involucren un tema exclusivo sobre pagos.** Cuando una solicitud involucre un tema relacionado con el pago de un contrato o actuaciones a partir de un acuerdo contractual o compromiso de pago por parte del DDNC se atenderán bajo las siguientes pautas:

* Cuando el contrato o el asunto se encuentre en ejecución o suspendido la respuesta deberá darse o proyectarse según sea el caso de la competencia que más adelante se establece, por intermedio del Supervisor del Contrato, o la dependencia designada para ese propósito, teniendo en cuenta las directrices expedidas sobre ese particular por la Unidad correspondiente de la Secretaría de Hacienda Distrital.
* Cuando el contrato o el asunto se encuentre terminado, pero no liquidado, la respuesta deberá darse o proyectarse según sea el caso de la competencia que más adelante se establece, por intermedio de la dependencia que tenga la disposición física del expediente contractual o actuación, teniendo en cuenta las directrices expedidas sobre ese particular por la Unidad correspondiente de la Secretaría de Hacienda Distrital.
* Cuando el contrato se encuentre liquidado y dicho acto se haya puesto en conocimiento de la Secretaria de Hacienda Distrital, la respuesta deberá darse por intermedio de la unidad competente de esa Secretaría.
* Cuando la solicitud corresponda exclusivamente sobre pagos de sentencia o condenas Judiciales, la respuesta deberá darse por intermedio de la Unidad correspondiente en la Oficina Asesora Jurídica del Distrito.

**ARTÍCULO 35. De las Solicitudes que involucren información sobre contratos.** Cuando una solicitud involucre un tema relacionado con información sobre contrato bajo el marco de la ley 80 de 1993 y demás disposiciones que regulen el tema, se atenderán bajo las siguientes pautas:

* Cuando el contrato o el asunto se encuentre en ejecución o suspendido, la respuesta deberá darse o proyectarse según sea el caso de la competencia que más adelante se establece, por intermedio del Supervisor del Contrato, para lo cual solicitara los documentos que se requieran y obren dentro del plenario, siempre y cuando a la dependencia donde se encuentre adscrito el Supervisor, no les haya correspondido la elaboración de esos documentos.
* Cuando el contrato o el asunto se encuentre terminado, pero no liquidado, la respuesta deberá darse o proyectarse según sea el caso de la competencia que más adelante se establece, por intermedio de la dependencia que tenga la disposición física del expediente contractual o actuación.
* Cuando el contrato o el asunto se encuentre liquidado y se haya remitido para la disposición final, la Oficina o dependencia que deba conservar el expediente físico, deberá suminístralo, sin mayores exigencias que las fijadas por el Archivo Central del Distrito, a la DDNC que requiera la documentación para atender el asunto, de ser posible en archivos PDF o cualquier otro medio tecnológico o electrónico, en el evento que sea físico se dejara constancia sobre los cuadernos y folios que se entregan y devuelven.
* Cuando el contrato o el asunto se encuentre en etapa precontractual, la Oficina o dependencia que este liderando el proceso deberá atender la solicitud.

**ARTÍCULO 36. De las solicitudes de citas.** Cuando una solicitud involucre un tema relacionado con una cita o atención personal por parte del despacho del alcalde, se atenderá bajo las siguientes pautas:

* Si la solicitud involucra solo aspectos relacionado de cita con el Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, por intermedio de la VUAC se remitirá a la Secretaría Privada, para que según los procedimientos establecidos para esos asuntos se le comunique lo pertinente al solicitante.
* Si la solicitud involucra aspectos relacionados con temas puntuales que sean del conocimiento de una de las DDNC y además una cita para “conversar” sobre el asunto, por intermedio de la VUAC se remitirá a la DDNC para que comunique o atienda lo pertinente a su competencia, y se dé traslado a la Secretaria Privada para que se indique lo que corresponda, dicha situación debe advertirse al solicitante.
* Si la solicitud involucra aspectos relacionados con temas puntuales que sean del conocimiento para varias de las DDNC y además una cita para “conversar” sobre el asunto, por intermedio de la VUAC se remitirá a las DDNC, y por intermedio de la Oficina Asesora Jurídica se coordinara la respuesta junto con la Secretaría Privada.
* Cuando el asunto implique competencias de una DDND, además de los aspectos que resulten aplicable en los ítems anteriores, se remitirá a la entidad competente, teniendo en cuenta las pautas consignadas en este decreto, y se pondrá en conocimiento de la Secretaria Privada para los fines que estime pertinente.

**PARÁGRAFO.**  Las solicitudes que impliquen aspecto únicos o exclusivos cuya competencia o trato corresponda algún comité Distrital, serán atendidos por la dependencia o funcionario que cumpla las funciones de secretaria técnica del respectivo comité.

**CAPÍTULO IV de los procesos de compilación cuando involucren varias DDNC de Cartagena.**

**ARTÍCULO 38. Aspectos comunes a este capítulo**. Cuando las solicitudes involucren además de la DDNC, también DDND y/o otras entidades Públicas, Privadas o Mixtas según la naturaleza, quien tenga la competencia o labor de compilación, una vez reciba la solicitud por el sistema SIGOB, dará traslado a la DDND, entidades Públicas, Privadas o Mixtas, indicando la situación, puntos y aspectos que se deberán atender, con la nota, que la respuesta deba ser remitida directamente al solicitante, indicando de ser posible en el oficio de traslado la dirección física, dirección de correo electrónico donde se debe remitir la información.

En la respuesta que se dé con ocasión de la compilación la DDNC indicara en su respuesta la situación descrita en el párrafo anterior, adjuntando los oficios de traslado a la DDND, entidades Públicas, Privadas o Mixtas.

**ARTÍCULO 39. Compilación según la estructura del decreto 0304 del 19 de mayo de 2003.** Cuando una respuesta a cualquier solicitud involucre información, datos, tareas, competencias o documentos, entre otros, de distintas DDNC, el proceso de compilación y respuesta será el siguiente:

* Atendiendo la estructura definida en el artículo 4 del decreto 0304 de 2003, la compilación en las respuestas será así:
1. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 1 y 2 del artículo 4, la compilación será competencia de la Oficina Asesora Jurídica de la Alcaldía Mayor de Cartagena, por intermedio del Asesor encargado del Área de PSQRD.
2. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 3 del artículo 4 y de la Inspección de Policía, la compilación será competencia de la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
3. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 4 del artículo 4, la compilación será competencia de la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
4. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 5 del artículo 4, la compilación será competencia de la Secretaría de Planeación de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
5. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 6 del artículo 4, la compilación será competencia de la Secretaría de Participación de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
6. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 7 del artículo 4, la compilación será competencia de la Secretaría de Infraestructura de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
7. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 8 del artículo 4, la compilación será competencia de la Secretaría de Educación de la Alcaldía Mayor de Cartagena.
8. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 9 del artículo 4, la compilación será competencia del DADIS.
9. Cuando la información solo involucre dependencias consignadas en el punto 10 del artículo 4, la compilación será competencia DATT.

**ARTÍCULO 40. Compilación General.** Cuando una respuesta a cualquier solicitud involucre información, datos, tareas, competencias o documentos, entre otros, de dos o más Secretaría, Unidad, Departamento del DDNC del Distrito de Cartagena, el proceso de compilación y respuesta lo atenderá la Oficina Asesora Jurídica de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

**ARTÍCULO 41**. Cuando la respuesta involucre un proceso de compilación según las líneas fijadas en los artículos 38, 39 y 40 de este decreto se procederán de la siguiente manera:

* Una vez recibida la solicitud por parte de la dependencia que debe proceder con el proceso de compilación, y atendiendo las líneas consignadas en los capítulos II y III del título III, la persona a quien se asigne el asunto para proceder de conformidad, deberá transferir (por copia SIGOB) dentro de las 48 horas siguientes, a las DDNC que deban suministrar la información. en la Transferencia por copia debe indicarse en el comentario los aspectos que sean preciso tener en cuenta, como por ejemplo punto que se deben atender, constancias o soportes que deben contener, en fin cualquier detalle para que la respuesta sea completa, oportuna y según lo predique la solicitud.
* Luego de haberse realizado la copia, por la opción desplegable de “generar y transferir copia…” del SIGOB, la persona a cargo de la compilación, hará seguimiento de la misma, y si dentro de las pautas del artículo 29 de este decreto no se ha procedido con la asignación, se enviará un correo al Jefe de la Dependencia, al enlace PSQRD, para que se proceda de conformidad y se sirva cargar la respuesta y los anexos pertinentes al sistema SIGOB.
* De ser necesario y antes del vencimiento del término de la solicitud, se remitirá un segundo correo al Jefe de la Dependencia, al enlace PSQRD y a la persona asignada para proyectar la respuesta, insistiendo sobre la misma.
* En el evento que el termino conferido a las DDNC para cargar la respuesta se haya vencido, o el termino de ley o la norma, o el consignado en la solicitud de la entidad pública, órgano de control o investigación, se haya vencido, la persona a cargo del proceso de compilación enviará un último correo solicitando que dentro de las 48 horas siguientes al recibo del mismo se procede a cargar las respuestas al SIGOB.
* Si transcurrido el termino consignado en el inciso anterior, y no se obtiene respuesta o comunicado alguno por parte de la DDNC que ha omitido atender o cargar la respuesta, la Dependencia a cargo del proceso de compilación, elaborará un informe y lo remitirá a la Oficina de Control interno, para lo fines consignados en este Decreto.
* De ser reiterativa (más de 3 veces) y dentro de un lapso de dos (2) meses continuos, la omisión por parte de una misma DDNC en cargar la información de respuesta con sus anexos al SIGOB, la oficina que atienda el tema de compilación, con los soportes del caso, elaborara un informe con fines disciplinarios para que se investigue al servidor que presuntamente haya omitido tal deber, o haber avalados cuentas a los contratistas a quien por apoyo se asignó los asuntos pendientes de respuesta.
* Si en un proceso de compilación, luego de transcurrido un mes, y aún falte una DDNC, por cargar la respuesta y soportes de la información, la dependencia que este adelantado el proceso de compilación, elaborara un informe haciendo referencia de los tramites realizado para obtener todas las respuestas, indicando los oficios y soportes que dan cuenta de la información que se encuentre cargado al SIGOB (respuestas parciales), y se le enviará a la Oficina de Control Interno para los fines que se consignan en este Decreto. Si luego de transcurrido dos (2) semanas de haber enviado el informe a la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Mayor de Cartagena, la dependencia que ha omitido cargar la información no lo ha hecho, se procederá en asignarles directamente la solicitud para que la atienda en su integridad, debiendo remitirse copias a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
* Cuando alguna DDNC involucrada en el proceso de compilación no pueda atender la solicitud en lo que a ella corresponda, o se le dificulte la consecución de la información, deberá exponer mediante correo electrónico u oficio por SIGOB, solicitando prórroga, para lo cual además deberá exponer con detalle las razones para ello. No podrá solicitarse prórroga dos veces dentro de un mismo EXT o asunto.

**PARÁGRAFO**. Los términos aquí descritos, para la asignación, estudio, tramite y repuesta, en ningún caso condicionan los términos y plazos fijados por normas especiales o los que se consignen en las solicitudes de los Órganos de Control e investigación, como tampoco la evaluación de un asunto que por la importancia o temática demanden una respuesta urgente por parte de las DDNC que se ven cobijadas por este decreto.

Por lo anterior es preciso tener presente, que las condiciones de trámites y tiempos fijados en este artículo, deberán ser ponderados y atendidos en razón de cumplir los términos que involucren una respuesta de fondo y su comunicación o notificación, durante el proceso de compilación.

**ARTÍCULO 42**. **Soportes SIGOB.** Todas las diligencias correos, constancias, tareas o labores que se realicen dentro del trámite de compilación, deberán cargarse como soporte de ello al SIGOB. Las realizaciones de llamadas o chat entre servidores del Distrito o contratista de apoyo a la gestión para atender la solicitudes de que trata el presente correo, son tramites o acciones propias de una dinámica de comunicaciones para adelantar o concertar tareas y propósitos comunes, sin que dichas acciones se pueden tener como válidas ante los parámetros y fines fijados en este decreto, y las consecuencias disciplinarias y contractuales que puedan derivar con las omisiones en atender los asuntos en términos y de fondo.

**Capitulo V. De las solicitudes de los Órganos de Control e investigación.**

**ARTÍCULO 45**. **En el marco de un proceso fiscal, penal o disciplinario.** Cuando el oficio del órgano de control o investigación se relacione con procedimiento de citación o notificación dentro de un proceso fiscal, disciplinario, o penal, por la VUAC se hará la transferencia por SIGOB a la lista del servidor o contratista que se cita en el oficio, de no encontrarse habilitado en el SIGOB, se dará traslado a la Oficina de Talento Humano, para que se verifique en la base de datos y se informe al órgano de control o investigación sobre la última dirección reportada en la hoja de vida del servidor o contratista.

En el caso de citaciones o comunicaciones de procesos fiscales, disciplinarios o penales, en contra del mandatario o alcalde de turno se remitirán a la Oficina Asesora Jurídica, para que por intermedio de esa dependencia se haga conocer a la persona interesada.

**ARTÍCULO 46**. **Comunicaciones dirigidas a servidores públicos.** Cuando el oficio del órgano de control o investigación se relacione con comunicaciones sobre apertura de procesos, comunicaciones sobre remisiones, actuaciones o aspectos que no involucren notificaciones o el ejercicio de un derecho, recurso, alegato o exposición de versión, por la VUAC se hará la transferencia por SIGOB a la lista del servidor o contratista que se cita en el oficio, de no encontrarse habilitado en el SIGOB, se dará traslado a la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica para los fines que estimen pertinentes, sin que el asunto amerite una respuesta.

**ARTÍCULO 47**. **Solicitudes dirigidas a la Alcaldía.** Todas las solicitudes distintas de las consignadas en el artículo 45 de este decreto y que emanen de un órgano de control e investigación, en la transferencia que se haga, bien sea para respuesta directa de una DDNC o para un proceso de compilación, deberán ser copiadas por SIGOB a la Oficina de Control Interno, quien deberá establecer una pauta para el seguimiento de las mismas, además de los informes de los cuales tenga conocimiento por las circunstancias fijadas en este decreto, lo anterior en consonancia de lo establecido en el numeral 9 de las funciones esenciales detalladas para el cargo de Jefe de Control Interno en el decreto 1701 de 2015.

**ARTÍCULO 48**. **Presuntas omisiones.** Cuando el oficio del órgano de control o investigación, refieran a hechos o solicitud sobre presuntas omisiones en dar respuesta por parte de DDNC, por la VUAC se hará la transferencia por SIGOB a la Oficina Jurídica, para que por intermedio de la Unidad de PSQRD, se solicite la información a la respectiva dependencia y se atienda el requerimiento del Órgano de Control.

En tratándose de solicitudes regidas bajo este artículo, de Inspecciones de policía, comisaria de familia y Alcaldías locales, la transferencia se hará a la Secretaria de Interior y convivencia ciudadana.

La Oficina Jurídica y la Secretaria de Interior, deberán enviar un informe sobre este particular a la Oficina de Control Interno, para los fines pertinentes consignados en los manuales de funciones y disposiciones relacionadas.

**ARTÍCULO 49**. **Proceso de Auditoría Fiscal.** Cuando la solicitud emane de la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital de Cartagena, y refiera a un proceso de auditoría de esas entidades, traslado de hallazgos, planes de mejoramientos, o visitas, por intermedio de la VUAC se hará la transferencia por SIGOB a la Oficina de Control Interno, quien coordinará, apoyará y dará traslado a las dependencias involucradas en el asunto.

Lo anterior no imposibilita para que desde la VUAC se haga transferencia directa por copia a la DDNC a quien interese el asunto por ser le dependencia involucrada, además de control interno.

**TITULO IV. Tramites Sistema de Transparencia Documental -SIGOB**

**ARTÍCULO 51. Código SIGOB.** Todas las solicitudes que se atiendan por parte de DDNC deberán tener un código SIGOB (EXT) y estar asignado a la respectiva dependencia, a efectos de garantizar la trazabilidad y antecedentes del asunto.

**ARTÍCULO 52**. **Respuesta a peticiones.** Toda respuesta que se genere frente a un EXT, bien sea como respuesta definitiva o parcial bajo un AMC-OFI debe estar derivada al correspondiente EXT. El oficio que se encuentre cargado y confirmado en el SIGOB debe corresponder en su integridad con el que se suministre, comunique o notifique al solicitante, y cualquier inconsistencia entre uno y otro será responsabilidad directa de la persona “responsable de la cuenta del usuario del SIGOB”, donde se encuentre cargado la respuesta.

En virtud de lo anterior deberá cargarse en el SIGOB, las respuestas firmadas por el funcionario competente para atender las solicitudes, cualquier situación cuya verificación a un oficio confirmado y sin ningún texto o incoherencias como “XXXXXXX” deberán ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

**ARTÍCULO 53. Cargue de la información en el SIGOB.** Los oficios que se elaboren, aprueben y firmen con el fin de dar respuesta a las peticiones incoadas competencia de DDNC, deberán ser cargadas en el SIGOB, así como también deberá realizar el cargue de los anexos o documentos soportes, y sus respectivas constancias de comunicación, entrega o notificación, que puedan servir como consulta para posteriores requerimientos.

**ARTÍCULO 54**. **Confirmación de la respuesta.** Una vez que se elabore un proyecto de derivada como respuesta, informe, constancia, certificación, o solicitud dentro de un EXT, este deberá ser confirmado dentro de los tres (3) días siguientes a su “inicio”, si no se da dicho trámite de confirmación, el oficio se deberá anular y dar nuevo número y fecha. Salvo de aquellos asuntos especiales, cuyas particularidades como acto administrativo, impliquen un asunto de complejidad y matices especiales, sin que se pueda entender que un hecho se avale como respuesta con fecha muy anterior al momento en que se da a conocer.

**TÍTULO V. Funciones y Competencias.**

**ARTÍCULO 56. Competentes para resolver de fondo las peticiones.** La respuesta a las solicitudes será responsabilidad de acuerdo con sus competencias funcionales consignadas en los correspondientes manuales de funciones, o recibidas en virtud de desconcentración o delegación de funciones de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Subdirectores, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho código 105 Grado 59, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55, Asesores de Despacho Código 105 Grado 47.

Cualquier, oficio que implique solicitud de información previa para consolidar una respuesta, o allegar información necesaria para su trámite, solicitud de ampliación de plazo, solicitud de complementación de información para atender integralmente una petición, además de los cargos descritos en el párrafo anterior, podrá suscribirse por los Profesionales Especializados, a quienes se designe como enlaces PSQRD o a quienes se asigne una solicitud para proyectar respuesta.

Entiéndase por tanto, delegada en tales funcionarios, según los criterios indicados en el párrafo anterior, la competencia para dar respuesta a las solicitudes que se reciban en las DDNC de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

**PARÁGRAFO**: es importante que en la distribución y asignación de los asuntos que trata el presente decreto, la lectura primaria para tal situación se desprende del objeto de la solicitud, además de otros aspectos como, citas de radicados, anuncios de respuestas anteriores, programas específicos, entre otros aspectos para determinar la DDNC que deba dar respuesta a la PSQRD.

**ARTÍCULO 57.** Aquellas solicitudes que de manera excepcional su respuesta, ni funcionalmente, ni por delegación este asignada a DDNC, Comité, Secretaría Técnica, será atendida por la Oficina Asesora Jurídica de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

**ARTÍCULO 58.** **Recurso de Apelación.** Cuando deconformidad con el ordenamiento jurídico, contra las decisiones adoptadas por Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Subdirectores, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho código 105 Grado 59, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55, Asesores de Despacho Código 105 Grado 47, proceda el recurso de apelación, la actuación será enviada a la Oficina Asesora Jurídica para el estudio y sustanciación de la correspondiente decisión, para la firma del Alcalde Mayor, salvo norma especial que de manera puntal regule el asunto

**ARTÍCULO 59. Asuntos que conoce el Alcalde Mayor de Cartagena.** El Alcalde Mayor de Cartagena por intermedio de la Oficina Asesora Jurídica, podrán asumir directamente la atención y respuesta de una solicitud que en los términos de este decreto corresponda directamente a DDNC, esto con el propósito de unificar un criterio, mantener una misma línea de articulación, o asumir una posición definitiva ante un aspecto que por su relevancia así lo demande. Para ello la Oficina Asesora Jurídica, así lo expondrá por el medio más expedido y de dicha situación se dejará constancia en el correspondiente EXT.

**ARTÍCULO 60. Responsabilidad en la compilación de respuetas.** Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Subdirectores, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho código 105 Grado 59, Asesores de Despacho Código 105 Grado 55, Asesores de Despacho Código 105 Grado 47, según sus competencias funcionales, serán los responsables de la respuesta que suministren a la Oficina Asesora Jurídica, en el proceso de compilación.

**TITULO VI. Comunicaciones y notificaciones.**

**ARTÍCULO 61: Comunicaciones.** En los términos que ha desarrollado la Jurisprudencia de la Corte Constitucional, uno de los ejes esenciales en el respeto del derecho de petición, a partir de su marco como derecho fundamental, es que se dé a conocer la respuesta al peticionario.

Así entonces por intermedio de las DDNC se utilizarán los medios idóneos para comunicar y dar a conocer las respuestas que con ocasión de una solicitud que se presente y que corresponda a situaciones reguladas en este decreto, se comunicarán a los peticionarios, en todos se tendrán las siguientes pautas:

* Librada o firmada la respuesta por el servidor competente, mediante correos institucionales se remitirá al correo que el peticionario haya registrado en su solicitud, según las previsiones hechas en este decreto en especial las consignadas en el artículo 7.
* Librada o firmada la respuesta se enviará a la dirección física reportada por el peticionario en su escrito, radicado por cualquiera de los canales habilitados según se consigna en este decreto. Esta comunicación se hará llegar por intermedio de los servidores de las DDNC que en sus funciones tenga esta labor, o por intermedio del personal de apoyo que se contrate con este propósito, además las respuestas pueden ser remitidas por los sistemas de correos postales de reconocimiento local o nacional.
* De no poderse cumplir bajo los procedimientos anteriores con la finalidad destacada por el máximo Tribunal Constitucional sobre dar a conocer la respuesta de la administración al peticionario, se dejará constancia de los intentos o situaciones que soporten dicho trámite, y se procederá a publicar en la página web de la alcaldía o en un sitio visible al público de la DDNC que dio la respuesta, por el termino de cinco (5) días.

**Parágrafo 1.** Los soportes, constancias, recibidos, o certificaciones, sobre la entrega de las respuestas al peticionario, o publicación de las mismas en los términos antes descritos, deberán cargarse al SIGOB por documentos anexos, antes de proceder con el cierre de la gestión del EXT por el instrumento tecnológico.

**Parágrafo 2**. Las solicitudes de información de los órganos de control dentro de los asuntos misionales propios de sus competencias, se atenderán y comunicarán en los términos de este artículo.

**ARTÍCULO 62**. **Actos administrativos o regulaciones especiales**. Los asuntos que se conozcan con ocasión de los tramites de radicación, asignación o transferencia, según las pautas establecidas en esta reglamentación, y que den como consecuencia en la expedición de actos administrativos, o pronunciamiento con regulaciones especiales se darán a conocer o notificaran en los términos que consagran la ley 1437 de 2011, disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan, o en normas especiales sobre los asuntos que por competencias deban conocer las DDNC, de igual modo la procedencia y tramite de los recursos que contra esos procedan.

**ARTÍCULO 62: Responsabilidad y autoridad:** Será responsable del proceso de comunicación y notificación los funcionarios competentes para dar respuesta en los términos de este decreto, o aquellos que suscriban los actos susceptibles de notificación y recurso, en los términos que se detallen en la parte resolutiva de esos actos, o según venga consignado en la ley o normas especiales.

 Título VII **Conformación grupo interno de trabajo.**

**ARTÍCULO 63. Conformación Grupo Interno de Trabajo Relación Estado - Ciudadano.** Se dispone la conformación de un grupo Interno de Trabajo que se encargará de hacer seguimiento a los tramites sobre los derechos de petición, solicitudes de los órganos de control e investigaciones, y demás entidades del Estado, que se reciban por los canales descritos en el presente decreto, radiquen y asignen a través de las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) en cabeza de la Secretaría General.

**ARTÍCULO 64**. **INTEGRACIÓN:** El Grupo Interno de Trabajo que estará integrado de la siguiente manera:

El Secretario General o al servidor que este designe.

El Jefe de la Oficina Jurídica o al servidor que este designe.

El Director de La Oficina de Apoyo Logístico o al servidor que este designe.

El Director de la Oficina de Talento Humano o al servidor que este designe.

El Jefe de la Oficina Asesora de Sistemas o al servidor que este designe.

El Director de Archivo o al servidor que este designe.

**PARÁGRAFO 1.** Al Secretario General lo acompañará personal de la VUAC quien hará las veces de secretario para los efectos de la reunión, y cumplirá las siguientes tareas:

* Elaborar el orden del día según proposición de los Miembros del Grupo de trabajo, los cuales pueden ser enviado para su registro y consideración para la fecha de la reunión, dentro de los 5 días siguientes a la comunicación de la convocatoria.
* Convocar a sesiones, por solicitud del Secretario General, o tres de los miembros del grupo de Trabajo
* Verificar el quorum
* Levantar, firmar y custodiar las actas de las sesiones correspondientes.
* Hacer seguimiento a las decisiones adoptadas.
* Las demás que le sean asignadas por la Mayoría de los Miembros del Grupo de Trabajo.

**PARÁGRAFO 2.** El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, actuará como invitado permanente, y deberá evaluar de acuerdo a sus funciones de seguimiento, evaluación y acompañamiento.

**PARÁGRAFO 3.** En cada reunión del grupo de trabajo estarán como invitados dos Servidores del nivel Asesor y/o directivo de algunas de las DDNC, para lo cual se librará el respectivo comunicado al correo institucional de la dependencia, con por lo menos una semana de anticipación a la fecha en la que se desarrollará la reunión. Estos invitados serán escogidos uno por la Secretaría General y otro por la Oficina Asesora Jurídica, o a quien por lo menos tres de los miembros del Grupo de trabajo consideren pertinente, lo primero que ocurra antes de la fecha concertada para la reunión.

**ARTÍCULO 65.** El grupo internos de trabajo tendrá las siguientes tareas:

* Hacer seguimiento del cumplimiento y avance de las Políticas de Atención al ciudadano.
* Proponer pautas de trabajo y mejora en el trámite internos de las solicitudes de que trata el presente decreto.
* Promover e impulsar las políticas cero papeles, del manejo documental, aplicación de las herramientas tecnológicas.
* Realizar seguimiento y evaluación a las políticas y compromisos sobre transparencia, y servicio de atención al ciudadano, aspecto en el que se apoyaran con personal de Transparencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
* Recomendar para el estudio y aprobación de la Dependencia competente, procedimientos mecanismos e instrumentos para hacer más eficientes las actividades relacionadas con la política de atención al ciudadano.
* Liderar e implementar al interior de la entidad la cultura de atención ciudadana.
* Apoyar a las DDNC que sean competentes en el marco de sus funciones en la atención de los lineamientos del sistema Nacional del servicio al ciudadano, y de las políticas que sobre el particular adopte, recomienden y determinen las autoridades nacionales y sean aplicables en el Distrito de Cartagena.
* Velar por que se garantice la calidad y prestación de los servicios a la ciudadanía según los protocolos establecidos.
* Realizar el control y seguimiento de la atención oportuna PSQRD, que presenten las personas naturales, jurídicas privadas, y entidades del Estado.
* Proponer para la firma del Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, la expedición de circulares, directrices o actos tendientes a mejorar la prestación del servicio de PSQRD y demás políticas de atención al ciudadano.
* Las demás tareas que sean asignadas por el Alcalde Mayor de Cartagena de Indias.

**PARÁGRAFO**. La primera reunión del grupo de trabajo se deberá realizar dentro de los dos meses siguientes a la expedición del presente decreto, y en él se ventilaran los informes y datos que se establecen en los artículos 68 y 69 de este decreto.

**Título VIII Disposiciones finales.**

**ARTÍCULO 66.** A partir de la entrada en vigencia de este decreto no es aceptable que se aprueban por parte de los supervisores cuentas de contratista que dentro de sus objetos contractuales o tareas tenga labores relacionada con la atención o proyecto de respuesta para solicitudes presentadas por Personas Naturales o Jurídicas o entidades del Estado, bajo la línea de derecho de petición, o en el cumplimiento de sus fines misionales, sin que exista frente a los temas a cargo, tramites, actuaciones, diligencias o soportes que den cuenta de actividades para concretar los insumos propios y necesarios para proyectar para la firma del funcionario competente la respuesta que deba darse al solicitante.

El supervisor que avale dichas cuentas sin tener presente el cometido de los objetos contractuales, y las pautas establecidas en este Decreto, deberá asumir y dar las explicaciones pertinentes, en el marco de las acciones disciplinarias que se puedan iniciar por presuntas omisiones o prohibiciones consagradas en la ley disciplinaria. De igual modo en los procesos que en los términos del decreto 403 de 2020 sean aperturados por las Contralorías por no dar respuesta a las solicitudes de esos órganos fiscales.

**ARTÍCULO 67**. **Reporte**. Dentro de los dos meses siguiente a la expedición del presente decreto, todas las DDNC, por intermedio de los Jefes de Despachos, Oficinas, unidades y Asesores a Cargo del trámite de solicitudes que trata el presente, deberán reportar a la VUAC en formato diseñado, todas las solicitudes a cargo de las DDNC, según SIGOB, sobre las cuales no exista constancia de respuesta, y la VUAC dentro del mes siguiente validara dicha información.

Una vez validada la información por parte de la VUAC y la Oficina de Sistemas, se remitirá a la Oficina de Control Interno para los controles, seguimientos y procesos que resulten pertinentes.

**ARTÍCULO 68. Plan de mejora SIGOB.**Dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia del presente decreto la Oficina Jurídica, Oficina de Sistemas, Archivo, Control Interno, la VUAC y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, diseñarán y propondrán para la firma del Alcalde Mayor de Cartagena, un plan de depuración, actualización y mejora en el manejo del SIGOB.

**ARTÍCULO 69**. **Procedimientos regulados en normas especiales**. Los términos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifique o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 70**. **Incumplimiento de las disposiciones.** El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición, de las solicitudes de entidades del Estado, en los deberes tendientes en la atención oportunidad y completa de estas, de las faltas de seguimiento al trámite y respuesta, serán objetos de las sanciones en los términos de la ley disciplinaria, atendiendo el predicado del deber como referente en el agotamiento de la falta.

Para lo anterior es preciso que se tenga en cuenta los deberes y responsabilidades que emanan del presente acto, para los servidores responsables en la atención y respuestas de las solicitudes.

**ARTÍCULO 71. Disposiciones aplicables.** Los aspectos no contemplados en el presente decreto y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las leyes, 527 de 1999, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1755 de 2015, y decretos 19 de 2012, 2106 de 2019, 2052 de 2020, 2080 de 2021 y las demás disposiciones que las modifiquen, aclaren o sustituyan.

**ARTÍCULO 72.** El presente decreto rige dos (2) mes después de su expedición y deroga el decreto 1594 del 26 de diciembre de 2013 y todas disposiciones distritales que le sean contrarias.

 PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Firmado en Cartagena; \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**WILLIAM JORGE DAU CHAMAT**

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

Revisó: Myrna Elvira Martínez Mayorga

Proyectó: Néstor José Monterrosa López.