



## MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

### INTRODUCCION

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

#### **Petición**

Es una solicitud o sugerencia que puede hacer el cliente acerca del producto o servicio que adquiere para que se tenga en cuenta y ejecute por parte de la empresa y puede hacerlo de forma anticipada, inmediata o posterior a la compra.

#### **Queja**

Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa. La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio.

#### **Reclamo**

Es la solicitud de revisión a la compañía, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna de una venta o servicio. Un reclamo también se manifiesta como la acción directa del cliente para hacer conocer a la empresa su nivel de insatisfacción parcial o total acerca del o los productos y/o servicios que adquirió por medio de la empresa.

#### **Sugerencias**

Si Usted desea darnos su opinión sobre la forma como podemos mejorar un proceso interno o la prestación de un servicio dentro de la administración municipal estamos para escuchar su sugerencia.

Que la Constitución Política, en el artículo 209 y la ley 1437 de 2011, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º de la Ley 58 de 1982, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo. Dicho reglamento deberá someterse a la revisión y aprobación de la



Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo previsto en el artículo 1º del Decreto 770 de 1984;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en la ley para los derechos de petición;

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

## CAPITULO I

### TITULO I

#### Principios generales

**Art 1** Campo de aplicación. El presente manual rige para todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Necoclí e Institutos Descentralizados, conforme a la estructura y organización.

**Art 2** Principios de las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas de los funcionarios de la Alcaldía de Necoclí, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos en la ley 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen o complementen

**Art 3** Principio de economía. En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

**Art 4** Principio de celeridad. En virtud de este principio los funcionarios encargados tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

**Art 5** Principio de eficacia. En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.



**Art 6** Principio de imparcialidad. En virtud de este principio, los funcionarios de la Alcaldía de Necoclí, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

**Parágrafo.** En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la entidad.

**Art 7** Principio de publicidad. En virtud de este principio, la Alcaldía de Necoclí, dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta manual.

**Art 8** Principio de contradicción. En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de la Administración Municipal de Necoclí por los medios legales.

**Art 9** Aplicación de los principios. Los principios enunciados en los artículos anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

## TITULO II

### De las actuaciones administrativas

**Art 10** Clasificación. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;



- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

### TITULO III

#### Definiciones y alcances

**Art 11** Petición. Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

**Art 12** Derecho de petición en interés general. El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

**Art 13** Derecho de petición en interés particular. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Administración Municipal, Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración, deberán contener además de la información señalada en el presente manual, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

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

**Art 14** Solicitud de información. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias.

La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Secretaria de Hacienda.

**Art 15** Formulación de consultas. Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Alcaldía de Necoclí.

En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente.



Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público.

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

En los términos previstos por el artículo 13 y de la ley 1437 de 2011, las respuestas dadas por los funcionarios de la Alcaldía a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Art 16** Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

**Art 17** Actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

**Art 18** Queja y reclamo. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal.

## CAPITULO II

### TITULO I

#### De las peticiones

**Art 19** Peticiones escritas y verbales. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante la Administración Municipal, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

**Art 20** Peticiones escritas. Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito en el área de recepción de la Alcaldía de Necoclí en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.

Dirección: Carrera 50 N° 52 - 46. Telefax: (4) 821 4616 – Despacho: (4)821 4166

Página Web: [www.necocli-antioquia.gov.co](http://www.necocli-antioquia.gov.co)

e-mail: [Contactenos@necocli-antioquia.gov.co](mailto:Contactenos@necocli-antioquia.gov.co)

Necoclí – Antioquia



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.

**Art 21** Peticiones verbales. La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Administración Municipal de Necoclí puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

## TITULO II

### Del trámite de las peticiones verbales

**Art 22** Funcionario competente y horarios. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción de la Alcaldía de Necoclí, a más tardar al día siguiente hábil se enviará al área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas.

Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe.

En los términos previstos por el artículo 13 y Ss de la ley 1437 de 2011, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

**Art 23** Término para resolver y forma de hacerlo. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en este manual y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

**Art 24** Funcionario incompetente. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita.

## TITULO III

### Del trámite de las peticiones escritas

**Art 25** Funcionario competente. Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción de la Alcaldía Municipal



de Necoclí, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

**Art 26** Horario de atención al público. El horario ordinario de atención al público en las dependencias será de 7:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 a 5:30 p. m.

**Art 27** Requisitos de las peticiones. Las peticiones presentadas ante la Alcaldía Municipal de Necoclí que sean procedentes deberán contener por lo menos la siguiente información:

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

**Art 28** Peticiones incompletas. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de



reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Art 29** Petición ante funcionario incompetente para decidir: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

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

**Art 30** Designación del funcionario. El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad.

**Art 31** Términos para resolver las peticiones. Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Administración Municipal de Necoclí, sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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





**Art 32** Interrupción de los términos para resolver. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante Administración Municipal de Necoclí, previstos en el literal anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. En los demás casos previstos en la ley.

**Art 33** Solución de la petición. Una vez firmada la respuesta, se enviará a la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

**Art 34** Peticiones no relacionadas con las funciones de la Administración Municipal. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Administración Municipal de Necoclí, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

**Art 35** Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Administración Municipal de Necoclí, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

**Art 36** Peticiones que tramitan las dependencias. Todas las dependencias de la Administración Municipal de Necoclí, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

**Art 37** Peticiones insuficientes. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud.

El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en el presente manual.

**Art 38** Desistimiento. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de un (1) mes.



Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**Art 39** Peticiones improcedentes. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas las cuales se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**Art 40** Incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

### CAPITULO III

#### TITULO I

#### De la información

**Art 41** Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Administración Municipal de Necoclí y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**Art 42** Decisión negativa respecto de la petición de información, consulta de documentos y expedición de copias. La dependencia competente de la Administración Municipal de Necoclí sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 8º del Decreto-ley 262 de 2000.



Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

**Art 43** Protección de la reserva documental. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Administración Municipal de Necoclí, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

- El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

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

**Art 44** Peticiones de Prioritarias. Las autoridades darán 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 de perjuicio invocados.

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 deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**Art 45** Lugar y horario para la consulta de documentos. La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

**Art 46** Consulta de información y documentos debidamente publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si



este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**Art 47** Plazo para decidir. Las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Necoclí deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

**Art 48** Certificaciones. Las normas consignadas en el presente manual serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Administración Municipal de Necoclí o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

**Art 49** Notificación de los actos que decidan las peticiones. Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en la ley 1437 de 2011, Artículos 65 y Ss.

Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.

**Art 50** Recursos. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en la ley 1437 de 2011, Artículos 65 y Ss.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone la ley 1437 de 2011, Artículos 65 y Ss.

## CAPITULO IV

### TITULO I

#### Expedición y costo de copias

**Art 51** Expedición de fotocopias. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Administración Municipal de Necoclí, a costa del interesado, quien cancelará el



valor fijado en este manual, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

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

**Art 52** Valor de las fotocopias. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas.

El valor enunciado deberá ser cancelado previamente por el interesado en el cuenta Bancaria que para tal efecto indique el Municipio, a nombre de la Alcaldía Municipal de Necoclí, esta consignación deberá ser presentada a la Secretaria de Hacienda, previas las formalidades que esa dependencia tenga para esta clase de emolumentos. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias.

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

## TITULO II

### De las consultas

**Art 53** Formulación de consultas. Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

**Art 54** Requisitos de las consultas. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados para el derecho de petición enunciados en el presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

## TITULO III

### Del trámite de las consultas

**Art 55** Plazo máximo para resolver consultas. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los funcionarios de la Administración Municipal de Necoclí, no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 28 de la ley 1437 de 2011.



**Art 56** Funcionarios competentes. Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia o su delegado, que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

## TITULO IV

### De las quejas y reclamos

**Art 57** Oficina de Quejas y Reclamos. La Gerencia de Desarrollo Administrativo a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios.

**Art 58** Funciones. En materia de quejas y reclamos, la Gerencia de Desarrollo Administrativo, deberá cumplir las siguientes funciones:

- Presentar informes periódicos a la Señora Alcaldesa sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Presentar un informe trimestral al Asesor de la Oficina de Control Interno sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la página web, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con la función administrativa.

**Art 59** Presentación de quejas y reclamos. Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 13 del presente Manual. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.

Dirección: Carrera 50 N° 52 - 46. Telefax: (4) 821 4616 – Despacho: (4)821 4166

Página Web: [www.necocli-antioquia.gov.co](http://www.necocli-antioquia.gov.co)

e-mail: [Contactenos@necocli-antioquia.gov.co](mailto:Contactenos@necocli-antioquia.gov.co)

Necoclí – Antioquia



5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

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

## TUTULO V

### Del trámite de las quejas y reclamos

**Art 60** Trámite de quejas y reclamos. Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

**Art 61** Traslado al funcionario competente. Las quejas y reclamos se asignarán a los funcionarios públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

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

**Art 62** Quejas y reclamos improcedentes. Los funcionarios públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**Art 63** Término. Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta. Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

**Art 64** Solicitud de información o documentos adicionales. Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este



requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.

**Art 65** Desistimiento de las quejas o reclamos. Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información anterior, no da respuesta en el término de un (1) mes, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la Administración Municipal de Necoclí que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

**Art 66** Desatención de las quejas o reclamos. La falta de atención a las quejas y reclamos y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**Art 67** Normas aplicables. En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la ley 1437 de 2011 para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

## TITULO VI

### Otras disposiciones

**Art 68** Las investigaciones disciplinarias. Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie la Administración Municipal de Necoclí, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental.

**Art 69** Utilización de medios electrónicos de comunicación. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente manual, la Administración Municipal de Necoclí podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

Dirección: Carrera 50 N° 52 - 46. Telefax: (4) 821 4616 – Despacho: (4)821 4166

Página Web: [www.necocli-antioquia.gov.co](http://www.necocli-antioquia.gov.co)

e-mail: [Contactenos@necocli-antioquia.gov.co](mailto:Contactenos@necocli-antioquia.gov.co)

Necoclí – Antioquia





**Art 70** Derecho de turno. En el trámite de las peticiones radicadas ante la Administración Municipal de Necoclí, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Representante Legal del Municipio podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

**Art 71** Seguimiento, control y evaluación de las quejas y reclamos La oficina de Control Interno será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia. Deberá presentar informes periódicos correspondientes a las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no fueran resueltas en los términos estipulados.

**Art 72** Otras disposiciones aplicables. Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este Manual de Quejas y Reclamos y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en la ley 1437 de 2011 y en las que lo modifiquen o sustituyan.

**Art 73** Vigencia y derogatoria. El presente Manual de Quejas y Reclamos regirá a partir de la fecha de su publicación.

ORIGINAL FIRMADO  
JAIME LOPEZ PACHECO  
**Alcalde Municipal**