

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

En uso de sus facultades y obligaciones constitucionales y legales, en especial las previstas en la Constitución Política de Colombia, en las Leyes 57 de 1985, 99 de 1993, 489 de 1998, ley 734 de 2002, 1625 de 2013, 1712 de 2014, 1755 de 2015, en los Decretos 103 de 2015, 1069 de 2015, 1166 de 2016 y demás normas concordantes y complementarias, y

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.
2. Que la Constitución Política de 1991 en su artículo 74 consagra: *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"*.
3. Que la Ley 57 de 1985 "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales", regula en su artículo 12 el derecho de toda persona a *"consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se le 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."*
4. Que la Ley 594 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones", en el TITULO VI "ACCESO Y CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS", consagra:

"Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos 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."

Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes."

"Artículo 28. Modificación de la Ley 57 de 1985. Modifícase el inciso 2° del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, el cual quedará así: "La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano. y la

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

4. Que la *autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.* (.. .)
5. Que la Ley 1952 de 2019, establece en su Artículo 38 Numeral 20, dentro de los deberes de todo servidor público lo siguiente:
" 20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición. "
6. Que mediante la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, se reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.
7. Que el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, *Ley 1437 de 2011*, establece lo siguiente:
"Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

8. Que el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que *"Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo."*

9. Que la Ley 1755 de 2015 establece en el Artículo 15, que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

10. Que el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016, reglamenta lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, y establece en su Artículo 2.2.3.12.11. Lo siguiente:

"Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales."

11. Que, a su turno, el párrafo 3° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 señala que: *"Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto."*

12. Que en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición. Que en dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

13. Que por lo antes expuesto, se hace necesario reglamentar la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas a esta Entidad - Área Metropolitana de Barranquilla, por lo cual;

RESUELVE:

TÍTULO I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1. Objeto. Reglamentar el trámite y la manera de atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Área Metropolitana de Barranquilla, dentro del marco de su

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

competencia constitucional y legal, y en concordancia con lo establecido en las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 2. Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. Derecho de petición en interés general. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

2. Derecho de petición en interés particular. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.

3. Petición de información. Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Área Metropolitana de Barranquilla, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

4. Petición de formulación de consultas. Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Área Metropolitana de Barranquilla, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.

5. Queja. Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Área Metropolitana de Barranquilla y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.

6. Reclamo. Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Área Metropolitana de Barranquilla.

7. Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Área Metropolitana de Barranquilla.

8. Denuncia. Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.

9. Felicitación: Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Área Metropolitana de Barranquilla o sus servidores.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

ARTICULO 3. Registro de peticiones. Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse para su radicación en los formatos aprobados para el caso y herramientas informáticas dispuestas por la Entidad.

ARTICULO 5. Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición para su trámite y Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen **peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información - PQRS**, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas de manera inmediata a la dirección electrónica pqrs@ambq.gov.co, con el fin de que surtan el trámite debido de registro, radicación y direccionamiento.

Parágrafo: Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido radicadas por el funcionario a cargo de la ventanilla única de recepción.

TITULO II.

De las Peticiones y su Trámite.

CAPITULO I.

De la Formulación de las Peticiones.

ARTICULO 4. Clasificación de las peticiones. De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

1. **Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.

2. **Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Área Metropolitana de Barranquilla (www.ambq.gov.co) y aplicaciones móviles dispuestas por la Entidad, utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.

3. **Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través del personal encargado de la recepción de la línea telefónica gratuita habilitada de la Oficina encargada de Atención al Usuario y Gestión Documental dispuesto por el Área Metropolitana de Barranquilla.

4. **Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente en la ventanilla única de recepción dispuesta por la Entidad, en la que se debe poner a disposición al usuario los formatos establecidos para atender las necesidades de los mismos.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

CAPITULO II.

Contenido y Trámite de las Peticiones.

ARTICULO 5. Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de Identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los 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.

ARTÍCULO 6. Recepción y trámite de las peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el funcionario designado por la ventanilla única de correspondencia quienes deberán hacer uso de las herramientas informáticas dispuestas por la Entidad y/o recibir manualmente- en caso de contingencia.

El funcionario designado de la ventanilla única de correspondencia será el encargado de recibir las PQRS, ya sea por el correo electrónico habilitado por la entidad (pqrs@ambq.gov.co) o recibidas físicamente en la entidad y radicarlas en el sistema designado para tal fin, Luego, será remitido el radicado de manera digital (a través del sistema) a la dependencia que corresponda según su competencia. En caso de requerir apoyo de la Secretaría General para proyectar respuesta, se realizará el trabajo en conjunto y se hará un único envío de respuesta a través de un radicado de salida, asociado al radicado de entrada de la PQRS, registrado en las herramientas informáticas dispuestos por la Entidad para el tratamiento de la correspondencia.

ARTÍCULO 7. Constancia de recibo de peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con el respectivo número de radicado fecha y hora de recibo de la petición.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

ARTÍCULO 8. Recepción y trámite de las peticiones virtuales. El funcionario designado para la ventanilla única de correspondencia, será el responsable de revisar diariamente el correo electrónico habilitado para recibir las peticiones virtuales a la vez se encargará de radicarlas y remitirlas al área competente.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta el Área Metropolitana de Barranquilla no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 "*Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad*" de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 9. Recepción y trámite de las peticiones verbales. El funcionario designado de la ventanilla única de correspondencia atenderá a las personas que acudan al punto de atención del Área Metropolitana Barranquilla para presentar sus peticiones mediante, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 19 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" y 32 "*Derecho de turno*" de la presente resolución.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el funcionario encargado de la ventanilla única de recepción, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario en el la ventanilla de recepción dispuestas, con el fin de que las mismas reciban el trámite señalado en el artículo 6 "*Recepción y trámite de las peticiones escritas*" de la presente resolución, o, si el peticionario así lo solicita, el funcionario de la Oficina Administrativa responsable de recepción de documento, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, en los formatos establecidos para el caso, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del Área Metropolitana de Barranquilla.

La constancia 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 identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar 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.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo del artículo 16 "Contenido de las peticiones" 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 requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 "Contenido de las peticiones" de la 1437 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 Primero: Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo Segundo: La Oficina Administrativa, delegará la responsabilidad en un funcionario de la entidad de la atención de las peticiones telefónicas en el número habilitado para el particular, este será el encargado de recibir y registrar en formato aprobado para el caso las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al funcionario responsable de la ventanilla única de recepción. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Área Metropolitana de Barranquilla.

ARTÍCULO 10. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Área Metropolitana Barranquilla, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que la reciba en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 11. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 07:30 a.m. a 04:30p.m. de manera continua.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

Parágrafo Primero: El horario de atención personal al público y recepción de correspondencia podrá ser modificado por circunstancias especiales por medio de actos administrativos que serán publicados en la página Web de la entidad en un plazo mínimo de un día.

ARTÍCULO 12. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: De conformidad con lo establecido en el artículo 17 "*Peticiones incompletas y desistimiento tácito*" de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por el Área Metropolitana de Barranquilla suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite 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.

Parágrafo. No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la entidad.

ARTÍCULO 13. Designación de servidor público para proyectar respuesta. Recibida la petición, el Secretario General, Subdirector, Jefe, Asesor o Líder de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará al funcionario que deba proyectarla para la firma de estos.

El funcionario designado para dar la respuesta respectiva, realizará un estudio preliminar y si observa que se requiere solicitar información complementaria, proyectará oficio en tal sentido para firma del jefe de la dependencia, en el que se informe lo pertinente al peticionario, requiriéndolo para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación complete su requerimiento en el término máximo de un (1) mes. A partir del

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a correr el término para resolver la petición.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes.

En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien actuará de acuerdo a sus funciones. Si la denuncia por actos de corrupción no son competencia del Área Metropolitana de Barranquilla, deben ser trasladadas al competente a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Parágrafo: El responsable de la clasificación, radicación y direccionamiento de las peticiones que ingresan a la Entidad, es la oficina Administrativa, quien contará con un mecanismo físico o electrónico que garantice un sistema de alertas al cumplimiento de los términos y verificación de la respuesta, entre tanto el seguimiento y control a las mismas está a cargo de la Secretaria General.

Los Jefes, Asesores o Líderes de las diferentes dependencias o subdirecciones, serán responsables de la asignación de la respuesta al funcionario competente y de la verificación de la calidad y oportunidad en la respuesta, pero en todo caso deberá contar con el visto bueno del Secretario General.

ARTÍCULO 14. Falta de competencia del Área Metropolitana de Barranquilla. Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la Entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

ARTÍCULO 15. Falta de competencia en la dependencia del Área Metropolitana de Barranquilla o a la que se remite la petición. Si la dependencia a la cual es remitida la petición, considera que no es competente para conocer y dar respuesta, la remitirá de inmediato a la dependencia que considere competente dando aviso de inmediato a la oficina Secretaria General.

ARTÍCULO 16. Citación a terceros determinados. Cuando de las peticiones presentadas ante en Área Metropolitana de Barranquilla, resultare que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, la persona designada para resolver la solicitud citará a los terceros mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.**

hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 "Notificación personal" de la Ley 1437 de 2011.

En el día y hora señalados la persona designada para resolver la petición deberá atender a los terceros determinados citados; si no fuere posible la citación, se hará la publicación a que se refiere el artículo 17 "Citación a terceros indeterminados" de esta resolución.

ARTÍCULO 17. Citación a terceros indeterminados. Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página Web del Área Metropolitana de Barranquilla (www.ambq.gov.co). Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado al tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

ARTÍCULO 18. Publicación de única respuesta. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse a la oficina Secretaria General, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y a la Oficina de Comunicaciones para ser publicada en la página Web del Área Metropolitana de Barranquilla (www.ambq.gov.co).

ARTÍCULO 19. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Menor de edad
- Víctima
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado
- Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición.

ARTÍCULO 20. Peticiones anónimas. Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en los formatos establecidos para el caso, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud. El Área Metropolitana de Barranquilla publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024****POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.**

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a Iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte del Área Metropolitana de Barranquilla, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 69 "Oficiosidad y preferencia" de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

ARTÍCULO 21. Peticiones irrespetuosas o reiterativas. Las personas designadas para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Área Metropolitana de Barranquilla podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 22. Peticiones de competencia de múltiples dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición donde existen múltiples dependencias competentes, las áreas u oficinas involucradas deberán remitir la información y/o documentos solicitados a la oficina Secretaria General a fin que esta se encargue de revisar el contenido de la repuesta y proyectar el oficio remitario.

ARTÍCULO 23. Copias de peticiones. Cuando la petición presentada ante esta Entidad, sea copia de una comunicación dirigida a otra entidad, la oficina secretaria general deberá remitirla a la dependencia que se considere competente, quien deberá dar respuesta al peticionario informando el trámite realizado o las acciones realizadas frente a su requerimiento.

TITULO III.**Capitulo III****Reglas especiales para algunas modalidades de petición.****Petición de Información.**

ARTÍCULO 24. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Área Metropolitana de Barranquilla, pondrá a disposición del público a través de su página Web: www.ambq.gov.co, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

Parágrafo. Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

ARTÍCULO 25. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo 24 "Acceso a la Información" de la presente resolución, sobre asuntos de esta Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera verbal y virtual, y en todo caso en cumplimiento de lo establecido en la Resolución Metropolitana.

Parágrafo. Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Área Metropolitana de Barranquilla, indicando el link de la página web en que se hizo la divulgación. En caso de que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, se deberá atender la petición formulada.

ARTÍCULO 26. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II "Acceso Ciudadano a los Documentos" de la Ley 57 de 1985, los artículos 24 "Informaciones y documentos reservados" y 25 "Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva" de la Ley 1755 de 2015, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la secretaria general, procederán de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 "Insistencia del solicitante en caso de reserva" de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

Parágrafo 1. En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 20 por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

ARTÍCULO 27. Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o 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 previsto en este artículo.

ARTÍCULO 28. Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por el Área Metropolitana de Barranquilla a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda, lo anterior de acuerdo a lo preceptuado en la Resolución Metropolitana.

ARTÍCULO 29. Solicitud de copias en medios electrónicos. Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, podrá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviarse la información, en todo caso atendiendo lo establecido en la Resolución Metropolitana.

**CAPITULO IV.
Formulación de Consultas.**

ARTÍCULO 30. Formulación de consultas. El Área Metropolitana de Barranquilla, atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad del Área Metropolitana de Barranquilla, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 "Alcance de los conceptos" de la Ley 1755 de 2015.

TITULO IV.

De los términos para resolver las peticiones.

ARTÍCULO 31. Términos de respuesta. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en el Área Metropolitana de Barranquilla, así:

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
 - a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de expedientes, copias de certificaciones, autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias del Área Metropolitana de Barranquilla, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - b) Los informes solicitados por el Congreso de la República, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente;
 - c) Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación;
 - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - e) Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 20 "*Peticiones irrespetuosas o reiterativas*" de la presente resolución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación.

Parágrafo 1. Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por el Área Metropolitana de Barranquilla, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 11 "*Horario de atención personal al público*" de esta resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, señalar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

Parágrafo 3. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

ARTÍCULO 32. Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Área Metropolitana de Barranquilla, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 19 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" de la presente resolución.

ARTÍCULO 33. Suspensión de los términos para resolver. Los términos aquí señalados se suspenderán cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 "*Trámite de los impedimentos y recusaciones*" de la Ley 1437 de 2011.

TITULO V.**Disposiciones Finales.**

ARTÍCULO 34. Garantía de imparcialidad. Los Servidores Públicos del Área Metropolitana de Barranquilla, que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o proferir decisiones definitivas, se les aplicarán además de las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil, las señaladas en el artículo 11 "*Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación*" de la Ley 1437 de 2011 y las consagradas en el artículo 84 de la ley 734 de 2002.

ARTÍCULO 35. Aplicación de las normas y jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, el Área Metropolitana de Barranquilla aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 "*Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades*" de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 36. Pruebas. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "*Pruebas*" de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tengan por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado. Tratándose de procedimientos administrativos sancionatorios se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 48 "*Período probatorio*" de la citada ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 37. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones. Estas se harán en los términos de los artículos 65 "*Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general*" y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

ARTÍCULO 38. Presentación de recursos en sede administrativa. El funcionario designado por la oficina encargada de la Atención al Usuario y Gestión Documental en consecuencia responsable de la recepción de correspondencia, deberá radicar los recursos que se presenten en sede administrativa contra el Área Metropolitana Barranquilla y deberá remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

ARTÍCULO 39. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002 y/o norma que lo modifique o lo sustituya.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario del Área Metropolitana de Barranquilla, o por la Procuraduría General de la Nación según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 19 "Petición anónimas" de la presente resolución, respecto a las peticiones presentadas por anónimos.

ARTÍCULO
40. Informes.

- a) La oficina Secretaría General, presentará ante la Oficina de Control Interno la relación de las PQRS recibidas en cada trimestre, y elaborará un informe estadístico y lo remitirá a la oficina de control interno para que elabore el informe semestral correspondiente.
- b) La oficina Secretaría General, presentará, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:
 1. El número de solicitudes recibidas.
 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y,
 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

c. La oficina de Comunicaciones publicará en la página web del Área Metropolitana de Barranquilla el informe correspondiente enviado por la oficina de Control Interno.

ARTÍCULO 41. Para dar cumplimiento a los términos de repuestas previstos en la presente resolución es necesario que las mismas sean remitida un día antes del vencimiento, para los casos que sea enviada mediante el correo de mensajería contratado por la entidad. En la eventualidad que el peticionario autorice se le responda por correo electrónico o sea entregada personalmente operan los días que trata la norma.

ARTÍCULO 42. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

ARTÍCULO 43. Vigencia y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga las disposiciones que le sean contrarias.

TITULO V.

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Recibir y Radicar las PQRS

1. El funcionario encargado y designado por la oficina administrativa de la atención de la ventanilla única de recepción de documentos, se encarga de recepcionar y radicar las PQRS en el formato GD-F01 SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA RECIBIDA, seguidamente, escanea los documentos y envía la información (escaneada) recibida a el área que considere dar repuesta oportuna a la PQR de acuerdo a la naturaleza del objeto de la petición.
2. Observación: De igual forma debe entregar de manera física la PQR recibida en horas de la tarde del día radicada al área encargada de responder; cuando se trate de una acción de tutela deberá remitirla con efecto inmediato a secretaria general.

Quando la PQR sea por medio electrónico, debe imprimirla y darle un número de radicado antes de ser enviada al área que considere dar repuesta oportuna a la PQR.

En la eventualidad que el peticionario se presente a las instalaciones de la Entidad y requiera algún tipo de información (PQR) de manera verbal, se le suministra el formato SJ-F-06 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias, con el fin de que sea diligenciado y relacione el objeto de su petición.

Tiempo (30) minutos.

RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

Verificar y Distribuir las PQRS

3. El funcionario asignado por la oficina administrativa a su vez responsable de la ventanilla única de recepción, evalúa la información presentada y de acuerdo a lo solicitado, las competencias y funciones verifica que las **PQRS** sean entregadas a la dependencia que conozca del tema generador de la solicitud a fin de que este proyecte la respuesta.

Para esta actividad el funcionario asignado tiene como máximo el siguiente día hábil para distribuir la PQRS.

En la eventualidad que la PQRS sea remitida al área u oficina y esta no sea la competente una vez recibida la solicitud, debe regresar la PQRS al funcionario encargado de la ventanilla única de recepción, con copia al área que considere deba proyectar la respuesta.

Elaborar y proyectar respuesta de las PQRS

4. Una vez el jefe del área u oficina, recibe la PQRS, procede a elaborar la respuesta o delegar la proyección de la misma según lo requiera, en todo caso deberá verificar que la misma sea resuelta de manera veraz, oportuna y completa.

Tiempo: 05 días a partir del día de recibido de la petición.

Una vez cuente con la proyección de la respuesta se remite al secretario general para su revisión legal, quien la regresa para que sea enviada al peticionario en los mismos canales en que se recibió.

Tiempo: 05 días antes del vencimiento de termino.

Parágrafo: En los casos que los documentos y expedientes se encuentren en el archivo de la entidad la dependencia encargada de la respuesta a la PQRS, le corresponde solicitar la documentación necesaria a la oficina de archivo, para dar respuesta a la petición recibida.

Para los casos en que las solicitudes de PQRS o requerimientos de los despachos judiciales o administrativos involucren la acción de varias dependencias del AMB, las áreas involucradas deben remitir lo que le corresponda a cada una, al funcionario asignado por el Secretario General, quien es el responsable de recepcionar la información y debe proyectar la respuesta final.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

Enviar respuesta al peticionario y registrar su envío

Antes de la salida de la repuesta, el jefe del área encargada de la misma debe remitirla a la oficina Secretaría General, para su revisión jurídica, posteriormente, regresa la repuesta al área que la proyecto y está la envía a la ventanilla única de recepción y salida de documento para que el funcionario encargado la remita al peticionario por medio de la empresa de correo contratada en la entidad, dentro de los términos de respuesta establecidos por ley. y/o sea remitida por los mismos canales en que fue recibida, en todo caso dejando constancia en la ventanilla única de recepción para registrar la salida.

El funcionario encargado de la ventanilla única de recepción y salida de documentos, escanea la información y registra la salida, diligenciando en el sistema el formato GD-F-05 Seguimiento a Correspondencia Enviada.

Posteriormente, debe entregar la copia del oficio remitario a la dependencia donde se originó para su archivo y custodia.

Tiempo: Hasta un día antes de los vencimientos de términos.

Seguimiento y Control a las PQRS

El funcionario de la Oficina secretaria general, responsable del seguimiento y control de las salidas de las PQRS, debe garantizar el diligenciamiento diario del formato SJ-F04 SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a las PQRS, con el apoyo del funcionario designado. Y a su vez se encarga del control sobre las áreas que estén por vencerse el término de respuesta.

Tiempo: un día después de haber recibido la petición.

Realizar informe de estadísticas de la atención a PQRS

La oficina secretaría General con base en la información suministrada en el formato SJ-P04 Registro de seguimiento y control para la atención a las PQRS, realizará un informe estadístico de estas.

El formato SJ-P04 debidamente diligenciado debe ser enviado a la oficina Secretaría General, los primeros cinco (05) días hábiles de los meses de Abril – Julio – Octubre y Enero. La oficina Secretaría General, posteriormente, elaborará el informe de las PQRS de manera trimestral y es presentado a Dirección, secretaria general y Control Interno.

**RESOLUCIÓN METROPOLITANA No. 246
17 DE SEPTIEMBRE 2024**

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN QUE SE FORMULEN AL AREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA.

Publicación de informe de PQRS

La oficina de Comunicaciones publicará en la página web el informe remitido por la oficina de Control Interno.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Barranquilla a los diecisiete (17) días del mes de septiembre de 2024.



LIBARDO GARCÍA GUERRERO
Director
Área Metropolitana de Barranquilla.