



DECRETO No. 1594
26 DIC. 2013

"Por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones quejas y reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C."

El Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C., en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 315, numerales 1 y 3 y 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política Colombiana, regula en las siguientes disposiciones distintos aspectos relacionados con el derecho fundamental de petición:

-Artículo 23: "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."

-Artículo 74: "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley(...)"

-Artículo 209: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."

"Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece en las siguientes disposiciones:

-Artículo 3°: "**Principios.** Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales."

"Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad."

-Artículo 4°. "**Formas de iniciar las actuaciones administrativas.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

"1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general."



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

26 DIC. 2013

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

- Artículo 5. "Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1: *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*

3. *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*

4. *Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.*

5. *Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.*

6. *Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*

7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*

8. *A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*

9. *Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes."*

-Artículo 22. "Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Quando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un

SE



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

26 DIC. 2013

diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten".

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su título II, capítulos I y II, artículos 13 al 33, establece las reglas generales y especiales que regulan el derecho de petición ante autoridades: objeto y modalidades del derecho de petición (general, particular, de documento, consulta, verbales, escritas), contenido, términos y formas de resolverlas.

Que la Ley 1474 de 2011, establece en su **Artículo 76: "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

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

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

"El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

"PARÁGRAFO. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."*

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

Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 19 de 2012, dictó "normas para suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

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

Que de conformidad con el artículo 315, numerales 1 y 3 de la Constitución Política es atribución del Alcalde, cumplir y hacer cumplir la Ley; dirigir la acción

3



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural



23 DE OCT. 2013

administrativa del municipio, asegurar el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que por lo tanto es necesario reglamentar en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas.

Que en mérito de lo expuesto,

DECRETA

TITULO I

GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto. Reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que sean de competencia del nivel central de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T y C.

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

Artículo 3 Responsables. La Secretaria General a través de la Dirección de Apoyo Logístico, será responsable de la recepción, radicación y reparto de las peticiones, quejas ó reclamos que por escrito presenten los ciudadanos (as) a través de las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC).

La respuesta a las peticiones, quejas o reclamos, será responsabilidad de acuerdo con sus competencias funcionales consignadas en los correspondientes manuales de funciones o recibidas en virtud de desconcentración o delegación de funciones, de los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Alcaldes Locales, Jefes, Directores o Gerentes de Oficina, Asesores de Despacho código 105 Grado 55 y Asesores código 105 Grado 59.

Entiéndase por tanto, delegada en tales funcionarios, según los criterios indicados en el párrafo anterior, la competencia para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, que sean dirigidas por el peticionario al Alcalde Mayor.

TITULO II De las peticiones

Artículo 4. Peticiones. Cualquier persona podrá presentar peticiones respetuosas, quejas o reclamos ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular y en cualquiera de sus modalidades: consulta, solicitud de documentos, información, queja, denuncia o reclamo.

Parágrafo: De conformidad con el párrafo segundo del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del

R



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Distrito Turístico y Cultural

26 de Mayo de 2019

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, o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia 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.

CAPITULO I

Trámite Interno de las Peticiones Verbales

Artículo 5. Funcionarios competentes y horario de atención. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC- canal presencial) ubicada en el Centro, Plaza de la Aduana Palacio Municipal, en el horario Institucional establecido.

Se podrán recibir igualmente a elección del peticionario en las dependencias competentes y serán atendidas por el Secretario de Despacho, Director del Departamento Administrativo, Alcalde Local, Jefe, Director o Gerente de Oficina, Asesor Código 105 Grado 55, Asesor Código 105 Grado 59 ó por el funcionario que estos designen.

De conformidad con el inciso tercero del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en el formato habilitado en el Sistema de Transparencia Documental SIGOB.

Artículo 6. Término para resolverlas. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. De no serlo, se levantará un acta en el formato habilitado en el Sistema de Transparencia Documental - SIGOB, en la cual se dejará constancia del objeto de la petición, nombre del peticionario, dirección para notificaciones y demás requisitos señalados en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El término para resolverlo será el previsto en dicho Código de acuerdo con la modalidad de derecho de petición que corresponda y se seguirá el trámite allí previsto.

Artículo 7. Funcionario incompetente. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al peticionario en forma inmediata, al que fuere competente. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida se levantará el acta a que se refiere el artículo anterior y se enviará al competente para el correspondiente trámite.

CAPITULO II

Trámite Interno de las peticiones escritas

22



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

26 DIC. 2013

Artículo 8. Radicación. Las peticiones escritas se presentarán en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) en donde serán radicadas conforme al procedimiento establecido para el efecto y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación.

Parágrafo 1. Cuando a la petición no se acompañe los documentos o informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan. Si éste insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

Parágrafo 3. Las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) deberán remitir a las dependencias competentes, las peticiones, quejas y reclamos, digitalmente: dentro de las 2 horas laborales siguientes y, el documento físico: dentro de los 2 días siguientes.

La dependencia competente, deberá impulsar el trámite correspondiente desde el momento en que reciba digitalmente la petición, queja o reclamo.

Parágrafo 4. Las peticiones, quejas y reclamos que excepcionalmente, deban ser resueltas por el Despacho del Alcalde Mayor, serán remitidas al Asesor de Despacho asignado para el efecto.

Entiéndase por tales peticiones, aquellas que funcionalmente o por delegación no correspondan a ninguna otra dependencia de la administración distrital, tales como solicitudes de audiencia con el Alcalde.

La sustanciación de la respuesta a estas solicitudes será coordinada por el Asesor de Despacho y cuando sea necesario por la naturaleza del asunto, con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.

Parágrafo 5: A las peticiones, quejas y reclamos recibidas en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), les será asignada una contraseña, con la cual el peticionario podrá a través del canal virtual, consultar el trámite y gestión de su solicitud.

Artículo 9. Horario. Las peticiones escritas serán recibidas en el horario Institucional establecido.

Artículo 10. Requisitos. Las peticiones presentadas ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, deberán contener por lo menos los requisitos señalados en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 11. Término para resolverlas. Salvo norma legal especial, las peticiones escritas se resolverán con el cumplimiento de los requisitos y dentro de los términos dispuestos, según la modalidad de que se trate, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias

Departamento Jurídico y Cultural

26 DIC 2013

Artículo 12. Funcionario sin competencia. Si el funcionario a quien se dirige la petición no es el competente para resolverla, informará al interesado dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción y remitirá dentro del mismo término la petición al competente, enviando copia del oficio remitario al peticionario.

En éste caso los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente, acorde con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Capítulo III

De las peticiones dirigidas al Alcalde Mayor que involucran competencias de varias dependencias de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

Artículo 13. Peticiones que involucran competencias de varias dependencias. Cuando quiera que sean radicadas peticiones dirigidas al Alcalde Mayor, cuya respuesta involucre competencias de más de una Secretaría de Despacho, Departamento Administrativo y/o Dirección, Alcaldías Locales, Gerencia u Oficina de la Alcaldía Mayor, deberán ser enviadas por las VUAC a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

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

Capítulo IV

Trámite interno de peticiones prioritarias

Artículo 14. Peticiones prioritarias. Son aquellas cuyo objeto se circunscribe al reconocimiento de un derecho fundamental y que deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Artículo 15. Trámite de Radicación y Reparto. Las peticiones prioritarias, escritas o verbales, seguirán el trámite de radicación regulado en los capítulos anteriores, pero el reparto de las mismas, cuando a ello hubiere lugar, deberá hacerse en forma inmediata por quien reciba la correspondiente petición.

Artículo 16. Medidas Inmediatas. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida, el Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS, la Secretaría del Interior y Convivencia Ciudadana y la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, según corresponda, deberán adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición, según lo establecido en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

B



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Jurídico y Cultural

26 DIC. 2013

Capítulo V**Trámite interno de peticiones de autoridades.**

Artículo 17. Peticiones de Autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información al Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) deberán dar traslado inmediato a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

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

La respuesta deberá ser comunicada, salvo norma legal especial, en un término no mayor de diez (10) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo I. Las otras modalidades de petición dirigidas por autoridades al Alcalde Mayor también serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, quien coordinará la respuesta con las dependencias competentes.

Las dirigidas a otros funcionarios de la Alcaldía Mayor, les serán remitidas para los fines pertinentes.

Las modalidades de petición diferentes a la de información, que presenten las autoridades ante la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, se regirán por los plazos previstos en el artículo 14 ibídem.

Parágrafo II: Las solicitudes de las autoridades de control serán enviadas por las VUAC a las dependencias competentes con copia a la Oficina Asesora de Control Interno para el correspondiente seguimiento y control.

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

Capítulo VI**Trámite interno de quejas o peticiones que impliquen actuaciones disciplinarias.**

Artículo 18. Quejas o peticiones de contenido disciplinario. Las quejas o peticiones de contenido disciplinario, se tramitarán y contestarán por el Jefe de la Oficina Asesora de Control Disciplinario de conformidad con las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de reserva legal y en especial teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

Capítulo VII

3



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

16 DIC 2013

Trámite interno de peticiones de competencia de otras entidades gubernamentales dirigidas a la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C.

Artículo 19. Peticiones de competencia de otras entidades oficiales dirigidas a la Alcaldía Mayor de Cartagena o al Alcalde Mayor. Cuando las peticiones radicadas no sean de competencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) las remitirán a la Oficina Asesora Jurídica, quien informará al peticionario, dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción y, dentro del mismo término, cuando corresponda, la remitirá a la entidad oficial competente, enviando copia del oficio remitario al interesado, acorde con lo dispuesto en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TITULO III

Disposiciones Comunes

Artículo 20. Las peticiones, quejas y reclamos serán tramitadas obligatoriamente a través de la herramienta SIGOB-Modulo de Transparencia documental, por el Secretario de Despacho, Director de Departamento Administrativo, Alcalde Local, Jefe, Gerente, Director de Oficina ó Asesor de Despacho competente, salvo norma legal especial, de conformidad con las regulaciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Igualmente, deberá observarse el procedimiento peticiones, quejas y reclamos correspondiente al macroproceso: Gestión Legal, Proceso: Peticiones, actos y Conceptos, Subproceso: Peticiones, quejas y reclamos.

Artículo 21. De conformidad con el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la parte primera de dicho Código, constituirá falta gravísima para el servidor público y dará lugar a la sanción correspondiente de acuerdo con la ley disciplinaria.

Artículo 22. De conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Artículo 23. Cuando de conformidad con el ordenamiento jurídico, contra las decisiones adoptadas por los Secretarios de Despacho, Directores de Departamentos Administrativos, Alcaldes Locales, Gerentes, Directores o Jefes de Oficina, Asesores Código 105 Grado 55, Asesores Código 105 Grado 59, proceda el recurso de apelación, la actuación será enviada a la Oficina Asesora Jurídica para el estudio y sustanciación de la correspondiente decisión, para la firma del Alcalde Mayor.

Artículo 24: La Dirección de Apoyo Logístico con el apoyo de La Oficina Asesora de Informática, presentará al Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, un informe

25



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

26 DIC. 2013

bimestral sobre el número de peticiones, quejas y reclamos recibidos en la entidad, así como el número de respuestas emitidas, con los datos estadísticos de las dependencias que incumplan los términos dispuestos en la ley y en el presente reglamento para su oportuna atención.

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

Artículo 25. De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474, la Oficina Asesora de Control Interno, deberá vigilar que la atención a las peticiones, quejas y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y, rendirá al Alcalde Mayor y a la Dirección de Apoyo Logístico, un informe semestral sobre el particular.

TITULO IV

Medios tecnológicos o electrónicos dispuestos para las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena y su trámite interno.

Artículo 26. Medios tecnológicos ó electrónicos dispuestos para el trámite y resolución de peticiones, quejas y reclamos en la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias: Las peticiones, quejas y reclamos serán recibidas en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), a través de los siguientes canales de atención:

- **Canal virtual:** www.cartagena.gov.co y en kioscos de autoconsulta, en el cual además de recepcionarse la petición, queja o reclamo, se podrá realizar la consulta, trámite y gestión de la correspondencia, tal como se señaló en el parágrafo 5, Artículo 8, del presente Reglamento.
- **Canal Telefónico:** En la línea señalada para estos efectos por la Dirección de Apoyo Logístico y, que será publicada en el canal virtual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, el cual estará sometido a los horarios de atención al público establecidos para las peticiones escritas en el artículo 9 del presente Decreto.
- **Vía Fax:** En la línea señalada para estos efectos por la Dirección de Apoyo Logístico, que será publicada en el canal virtual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, la cual estará sometida a los horarios de atención al público establecidos para las peticiones escritas en el artículo 9 del presente Decreto.

Artículo 27: Trámite Interno de peticiones, quejas y reclamos recibidas a través del canal virtual: Las peticiones recibidas a través del canal virtual de la Alcaldía Mayor de Cartagena, serán transferidas por las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) a la dependencia competente dentro de las 2 horas laborales siguientes y se someterán en lo sucesivo al trámite señalado en el presente Decreto para las peticiones escritas.

Artículo 28: Trámite Interno de peticiones, quejas y reclamos recibidas por canal telefónico y vía fax: Las peticiones recibidas por el canal telefónico y la vía fax señalada para estos efectos por la Dirección de Apoyo Logístico de la Alcaldía Mayor, deberán ser registradas en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC), transferidas a la dependencia competente dentro de las 2

JR



1594

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias
Distrito Turístico y Cultural

26 DIC 2013

Parágrafo. El inciso primero del artículo 5º del presente reglamento, referido a la presentación y recepción de las peticiones verbales en las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC-canal presencial), comenzará a regir a partir del 1º de febrero de 2014.

La Dirección de Apoyo Logístico en coordinación con la Oficina Asesora de Informática, deberán gestionar los ajustes tecnológicos, operativos y locativos necesarios para la adecuada implementación de las disposiciones contenidas en este reglamento.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Cartagena 26 DIC 2013

DIONISIO VELEZ TRUJILLO
Alcalde Mayor de Cartagena de Indias, D.T. y C.

Vo.Bo. Jaime Ramirez Piñerez, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Por