

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

### LA DIRECTORA AD HOC DE LA REGIÓN METROPOLITANA BOGOTÁ – CUNDINAMARCA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas a través del Consejo Regional de la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca en numeral 6 del artículo 27 de la Ley 2199 de 2021, el Acuerdo Regional 01 del 2022 y el Acuerdo Regional 08 del 2022, y

### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución e, igualmente, acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que, 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.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Título IV sobre *"De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información"* de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, en virtud de lo anterior,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO.** La presente resolución reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias (PQRSD) y demás solicitudes de información que le corresponda responder a la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca, de conformidad con sus competencias.

**ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIONES.** Para efectos de la presente resolución se deben adoptar las siguientes definiciones como canales para la recepción de PQRSD. Dichos canales establecidos por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, son a través de los cuales las entidades, servidores públicos y ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la Región, así:

**Canal electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por la Región Metropolitana, a través del cual se pueden formular las PQRSD:

- Formulario electrónico dispuesto en la página web en la pestaña de atención al ciudadano - contáctenos
- Email designado para la atención de derechos de petición de información: [contactenos@regionmetropolitana.gov.co](mailto:contactenos@regionmetropolitana.gov.co)

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

**Canal Escrito, buzón de sugerencias y canal presencial:** Ubicado en la sede física de la Región Metropolitana en la ciudad de Bogotá

Dirección: Cra. 8 #10-65, Sede de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

**Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por la Región Metropolitana, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Horario de atención: 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Teléfono Conmutador: 601 - 3813000 ext. 1503

**ARTÍCULO TERCERO. MODALIDADES DE LAS PETICIONES.** Las peticiones ante la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca pueden presentarse para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**ARTÍCULO CUARTO. CONTENIDO DE LA PETICIÓN.** Cualquier modalidad de petición presentada ante la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere del caso.

**PARÁGRAFO 1.** Tratándose de solicitud de información, cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**ARTÍCULO QUINTO. INFORMACIÓN GENERAL.** Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO SEXTO. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

**ARTÍCULO OCTAVO. TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** Las diferentes modalidades de petición que ingresen por cualquiera de los medios aquí establecidos serán resueltas por el funcionario de la Región Metropolitana, según su competencia, sin perjuicio de contar con el apoyo técnico de las áreas que posean información que permita dar respuesta oportuna y de fondo a la petición.

**ARTÍCULO NOVENO. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Los colaboradores de la entidad a quienes se les asigne el trámite de una petición deberá tener en cuenta para su respuesta los siguientes términos que se indican a continuación:

MODALIDAD DE PETICIÓN	NORMATIVIDAD	TERMINOS DE RESPUESTA (Días hábiles)
Peticiones de interés generales y particular Quejas, Reclamos o Sugerencias (son clasificados como derechos de petición de interés general o particular)	Artículo 23 de la Constitución Política y art. 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015	Quince (15) días siguientes a su recepción.
Petición de documentos e información	Numeral 1º del art. 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015	Diez (10) días siguientes a su recepción. <i>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</i>

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

		<i>como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>
Petición de consulta	Numeral 2º del art. 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015	Treinta (30) días siguientes a su recepción.
Petición entre autoridades	Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015	Deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
Petición de traslados a competentes	Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015	Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**PARÁGRAFO.** La omisión de la respuesta de una petición por parte de un funcionario dentro de los términos establecidos legalmente dará lugar a las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

**ARTÍCULO DÉCIMO. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.** La Dirección general deberá elaborar y presentar al Consejo Regional un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca y el trámite surtido frente a las mismas.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE.** En los aspectos no regulados a través del presente reglamento, se deberá tener en cuenta lo normado por la Ley 1437

## Resolución No. 004 (27 de julio de 2023)

“Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Región Metropolitana Bogotá – Cundinamarca”

de 2011 y demás normatividad concordante y pertinente, así como las que las sustituyan, adicionen o modifiquen.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de su publicación.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los veintisiete (27) días del mes de julio de dos mil veintitrés (2023)



**CLARA INÉS MÁRQUEZ VÁSQUEZ**  
Directora Ad Hoc

Proyectó: Victoria Elena Noguera Avila – Contratista Secretaría de Integración Regional – Gobernación de Cundinamarca.