	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 1 de 19

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos y directrices necesarios para el trámite de los actos administrativos emitidos por la Administración Municipal de manera tal que se garantice igualdad, celeridad, imparcialidad, legalidad y oportunidad a las actuaciones administrativas.

2. ALCANCE:

Este procedimiento comprende desde la recepción y radicación de la petición, obren en cumplimiento de una obligación o deber legal u oficiosamente hasta la notificación de la misma y la firmeza de los actos o ejecutoriedad de los actos.

3. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para todos los actos administrativos emitidos por la Administración Municipal de Apartadó.


4. RESPONSABLES:

Son responsables de la aplicación de este documento el alcalde, los Secretarios de Despacho, jefes de oficina y servidores públicos delegados para emitir actos administrativos de la Administración Municipal de Apartadó.

5. DEFINICIONES:

5.1 Actuación Administrativa: conjunto de acciones desarrolladas por la Administración Municipal para la toma de decisiones con respecto a los asuntos de competencia constitucional y legal, cuya finalidad sea proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: profesional universitaria A.C.	Cargo: Secretario General
Nombre: Claudia Elena Muñoz Rios	Nombre: Luis Fernando López Alcaraz

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 2 de 19

COPIA CONTROLADA

Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

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

5.2. Acto Administrativo: declaración escrita de la manifestación de la voluntad de la Administración que produce efectos jurídicos.

5.3. Derecho de petición: 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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

5.4. Información y documentación: Es la actuación mediante la cual el ciudadano podrá pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, sobre hechos que correspondan a la naturaleza y fines del Municipio de Apartadó.


5.5. Consulta: Es la solicitud que el ciudadano presenta al Municipio de Apartadó para que manifieste su parecer o emita un concepto técnico sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

5.6. De Trámite o Servicio: es la solicitud que el ciudadano realiza para que se le expida un trámite o se le preste un servicio que sea competencia de la entidad.

5.7. Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

5.8. Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud

5.9. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 3 de 19


COPIA CONTROLADA

sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- 5.10. Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 5.11. Felicitación:** Manifestación del usuario sobre la satisfacción relacionado con la prestación del servicio de la función pública
- 5.12. Notificación:** *“Acto material de comunicación por medio del cual se ponen en conocimiento de las partes o terceros interesados, los actos de particulares o las decisiones proferidas por la autoridad pública. La notificación tiene como finalidad garantizar el conocimiento de la existencia de un proceso o actuación administrativa y de su desarrollo, de manera que se garanticen los principios de publicidad, de contradicción y, en especial, de que se prevenga que alguien pueda ser condenado sin ser oído”.* (Corte Constitucional, Sentencia T-419 del 23 de septiembre de 1994. M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz).


6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Los aspectos no contemplados en este procedimiento se les aplicará las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que lo modifiquen, así como la normatividad vigente que reglamente la materia.
- Las peticiones en la Administración Municipal pueden efectuarse a través de solicitudes de trámites y/o servicios, de información y documentación, de consulta, quejas, reclamos y denuncias.
- Otros mecanismos de atención al ciudadano dispuestos por la Administración Municipal son las sugerencias, felicitaciones.
- Las peticiones serán recibidas a través de los diferentes medios o mecanismos dispuestos en la Administración Municipal, tales como: presencial (escrito y/o verbal), telefónico (verbal y/o fax), virtual (correos electrónicos institucionales, link de quejas y reclamos, pagina web) y deberán ser registradas en el sistema de información de atención al ciudadano que se disponga.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 4 de 19


COPIA CONTROLADA

- e. Todos los funcionarios que tengan el rol de operadores para recepcionar las PQRDSF están en el deber de recepcionarlas y radicarlas en el sistema de información de atención al ciudadano que se disponga.
- f. Si por algún motivo administrativo, reglamentario, legal o a solicitud del ciudadano se requiere dejar por escrito la petición, deberá hacerse en el formato F-ADM-MC-013 “Recepción y Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones”.
- g. Los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones deberán hacerlo de manera oportuna dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así:
 - 15 días hábiles para peticiones solicitando el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, , formular quejas, denuncias y reclamos
 - 10 días hábiles para peticiones de información y de documentación. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - 30 días hábiles para peticiones de consulta
 - Habrá peticiones con tiempos de respuesta diferentes a los ordinarios ya enunciados, los cuales estarán regulados por leyes especiales.
- h. En las peticiones o derechos de petición, respetuosas de interés general y particular, artículo 23 de la constitución, cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Municipio de Apartadó.
- i. Las peticiones (de información, consulta, tramite o servicio, queja, reclamo, sugerencia) que se formulen a través de medios electrónicos tales como: Internet o vía Fax, surtirán el mismo trámite de las peticiones escritas. La fecha de recepción será la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte del fax, según sea el caso.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 5 de 19

COPIA CONTROLADA

- j. En las respuestas al interesado se referenciará el número de radicación interna, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y fecha de la respuesta.
- k. Las peticiones de quejas se asignan siempre al Grupo de Control Disciplinario en cabeza del Subsecretario de talento Humano para que revise y defina la necesidad de adelantar un proceso disciplinario o en su defecto se de tratamiento con el jefe inmediato del funcionario involucrado.
- l. Está prohibido exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad. Ni exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- m. Son responsables de dar respuesta a los derechos de petición elevados al Municipio de Apartadó, los funcionarios que tengan la competencia en razón del manual de funciones o delegación.
- n. Los responsables de dar respuesta a las peticiones decidirán si la respuesta requiere revisión y/o concepto jurídico y realizarán el trámite pertinente ante los servidores públicos competentes para brindar el apoyo jurídico o los prestadores de servicios profesionales contratados para tal fin.
- o. Las peticiones se atenderán en la jornada laboral establecida formalmente en el Municipio de Apartadó.
- p. Si quien presenta la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario que atiende la petición, la expedirá en forma escrita.
- Q. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
- R. Para fijar este procedimiento se debe tener en cuenta lo reglado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 66 al 77.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 6 de 19

COPIA CONTROLADA

- s. Todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas en la Administración Municipal deben respetar los derechos de los ciudadanos, cumplir los deberes en la atención al público, los deberes de información al público, no incurrir en las prohibiciones de atención al público, ni en los conflictos de intereses, ni en las causales de impedimentos y recusaciones; según lo establecido en la Ley 1437 de 2011.
- t. Los servidores públicos podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.
- u. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.


7. CONTENIDO:

7.1. Presentación, radicación y distribución de las peticiones:

7.1.1. Las peticiones podrán ser presentadas y radicadas en cualquiera de las dependencias de la Administración Municipal, así:

- a. Las Peticiones por escrito ya sea personalmente, por mensajería o fax y por medio electrónico o vía web a través del correo de ventanilla única, serán recibidas y radicadas a través del sistema de información de atención al ciudadano, por el servidor público de recepción, quien hará la distribución a las dependencias competentes de resolver el asunto de la petición.

Posteriormente el servidor público operador del sistema de información de cada dependencia, hace la distribución a los servidores públicos responsables de resolver o tramitar la respuesta de la petición.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 7 de 19

COPIA CONTROLADA

Si excepcionalmente, un ciudadano presenta una petición escrita en cualquiera de las dependencias, deberán recibirla y radicarla.

- b. Las Peticiones verbales y por correos electrónicos institucionales de las dependencias y servidores públicos, serán recibidas y radicadas a través del sistema de información de atención al ciudadano, por el servidor público o prestador de servicio de cada dependencia designado como operador, quien hará la distribución a los servidores públicos responsables de resolver o tramitar la respuesta de la petición.


7.1.2. Previo a la radicación de las peticiones, el servidor público o prestador de servicios que recibe la petición debe revisar que la misma contenga los requisitos contenidos en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- 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 documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público o prestador de servicios deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

El servidor público o prestador de servicios que recibe la petición y/o los responsables de resolverla, tienen la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 8 de 19

COPIA CONTROLADA

caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

La petición escrita podrá acompañarse de una copia que, recibida por el servidores público o prestador de servicios respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

7.2. Del trámite de las respuestas a las peticiones:


7.2.1. Los servidores públicos competentes para responder y/o proyectar las respuestas conforme a las directrices de los secretarios de despacho y/o jefes de oficinas, deben:

7.2.1.1. Verificar los requisitos contenidos en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si observan que falta alguno de los requisitos o que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, requerirán al peticionario por una sola vez dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, el requerimiento se hará con toda precisión y en forma escrita a la dirección suministrada, para que subsane o complete la información necesaria para proceder a resolverla. Este requerimiento interrumpe el término que tiene el Municipio de Apartadó para responder; a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición y no se podrán solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan.

Para la interrupción del plazo de respuesta se solicita al servidor público o prestador de servicios designado como operador en cada dependencia para que realice esta actividad.

Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir.

Si Vencidos los términos otorgados al peticionario para completar los requisitos, documentos o información, éste no ha cumplido el

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 9 de 19

COPIA CONTROLADA


requerimiento, la Administración 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.

Durante el término otorgado al peticionario para completar los requisitos, documentos o información, éste podrá solicitar prórroga hasta por un término igual o podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

- 7.2.1.2. Revisar que la petición sea respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- 7.2.1.3. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, deben 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.
- 7.2.1.4. Dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Administración adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

- 7.2.1.5. Verificar la competencia; si observan que la Administración Municipal 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

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 10 de 19

COPIA CONTROLADA


competente y enviará copia del oficio remisorio 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.

Cuando por algún motivo la petición se asigne a una dependencia que no es competente para dar respuesta, ésta deberá inmediatamente dar traslado a la dependencia responsable.

La reasignación de la dependencia competente deberá ser aprobada por el operador del sistema de información de atención al ciudadano, de recepción o de las dependencias, según el caso. Para los traslados por competencia a otra autoridad o entidad se les dará finalizado en el sistema.

7.2.1.6. Cuando la información solicitada es de reserva legal, en el entendido que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 11 de 19

COPIA CONTROLADA

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.


La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 12 de 19

COPIA CONTROLADA

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.


- 7.2.1.7. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Las fotocopias solicitadas ante el Municipio de Apartadó serán expedidas a costa del peticionario; el valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado. En este caso, una vez efectuada la solicitud y autorizada la reproducción, el interesado deberá efectuar el pago ante la Tesorería Municipal, presentar o enviar el recibo de pago ante la dependencia correspondiente. Cumplido el trámite de pago la dependencia que autorizó las mismas procederá a su reproducción; según el asunto que se trate tendrá hasta tres (3) días hábiles para entregarlas.

7.2.1.8. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el código.


- 7.2.1.9. Finalmente se emite la respuesta, la cual se radica automáticamente en el sistema de información de atención al ciudadano y se le da finalizada a la petición en el sistema de información.

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 13 de 19

COPIA CONTROLADA


7.3. NOTIFICACION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO

N °	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Responsable	Registro
1	Expedición del acto administrativo	Firma y radicación del acto administrativo (resolución, decreto u oficio).	Firma: Alcalde, secretarios de despacho, jefes de oficina y servidores públicos que tengan la competencia en razón del manual de funciones o delegación. Radicación: auxiliares administrativos	Resolución, decreto, oficio radicado – y bases de datos
2	Citación al Interesado	Se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el párrafo anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en la gaceta Municipal de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, para lo cual se aplica el procedimiento de divulgación y convocatoria ante el	Firma: Notificador	F-ADM-AC-03 citación para notificación

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 14 de 19


COPIA CONTROLADA

		<p>área de Comunicaciones.</p> <p>Para la entrega de la citación de comparecencia a la diligencia de notificación personal puede realizarse llamada telefónica</p>		
3	Diligencia de Notificación Personal:	<p>Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.</p> <p>En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.</p> <p>El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.</p> <p>La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el párrafo anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:</p> <p>1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.</p> <p>2. En estrados. Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados,</p>	<p>Notificar: Alcalde, secretarios de despacho, jefes de oficina o servidores públicos que tengan la competencia en razón del manual de funciones o delegación.</p>	F-ADM-AC-02 acta de notificación personal

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 15 de 19


COPIA CONTROLADA

		<p>debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.</p> <p>Autorización para recibir la notificación. Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada.</p> <p>Lo anterior sin perjuicio del derecho de postulación.</p> <p>En todo caso, será necesaria la presentación personal del poder cuando se trate de notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.</p>		
4	Notificación por Aviso:	Si no pudiese hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de	Firma: Alcalde, secretarios de despacho, jefes de oficina y funcionarios designados o delegados para firmar.	F-ADM-AC-04 AVISO DE NOTIFICACION

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 16 de 19

COPIA CONTROLADA

		<p>copia íntegra del acto administrativo.</p> <p>El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.</p> <p>Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en la gaceta oficial de la Alcaldía por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Para lo cual se aplica el procedimiento de divulgación y convocatoria ante el Área de Comunicaciones, quienes emitirán constancia de la publicación con fecha de fijación y desfijación del aviso.</p> <p>En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.</p>		
5.	Notificación a terceros	<p><i>Publicidad o notificación a terceros de quienes se desconozca su domicilio.</i> Cuando los actos administrativos de carácter particular afecten en forma directa e</p>		

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 17 de 19

COPIA CONTROLADA

		inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, se publicará la parte resolutive en la página electrónica www.apartado-antioquia.gov.co y en un medio masivo de comunicación del Municipio. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a la notificación personal.		
6	Conservar registros	En el expediente del acto administrativo deberán conservarse los registros de la notificación.	Auxiliares administrativos o funcionarios encargados de conservar el expediente.	Expediente


7.4. Del seguimiento y mejora a la atención de peticiones:

Mensualmente el funcionario responsable de cada proceso, evalúa e informa las peticiones (de solicitudes de tramites o servicios, de consulta, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, de información y de consulta) que hayan sido presentadas hasta la fecha, con el propósito de cuantificar y precisar las causas más frecuentes de las mismas, la calidad y la oportunidad en la respuesta, a fin de que se adopten por parte de la administración las políticas encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios y funciones atribuidas a la entidad.

El funcionario encargado de atención al ciudadano realiza seguimiento semanal al estado de las peticiones, a fin de asegurar la oportunidad en la respuesta, evaluar las causas de extemporaneidad o inoportunidad, tomar los correctivos necesarios y aplicar las políticas para la óptima atención al ciudadano.

De ser necesario se aplican los procedimientos para el control del Producto No conforme, Acciones correctivas, acciones preventivas o acciones de mejora, dejando evidencia de las actividades realizadas.

7.5. De la conservación de los registros:

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 18 de 19

COPIA CONTROLADA

Los funcionarios involucrados en el proceso de la atención de peticiones, se aseguran de conservar los registros que den evidencia de los resultados obtenidos o actividades desarrolladas, tal como se indica en el procedimiento para el control de los registros.

8. PUNTOS DE CONTROL

- Seguimiento y monitoreo constante a la respuesta de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Análisis de quejas para determinar la pertinencia de aplicar control interno disciplinario.
- Evaluación de quejas y reclamos mensualmente para toma de decisiones.
- Evaluación de la oportunidad en la respuesta para asegurar la atención.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:


- Ver listado maestros de documentos externos, internos y de registros

10. REGISTROS:

- Ver listado maestro de registros

7. NOTAS DE CAMBIO:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio (Qué y Por qué)
1	19/08/10	Se ajustaron las políticas de operación, se incluyo una sobre las quejas por la conducta los secretarios serán dirigidas al Alcalde, ya que es el jefe inmediato. Se ajustó el contenido en: todos los funcionarios pueden recepcionar quejas reclamos, peticiones, sugerencias, felicitaciones, utilizando los formatos establecidos y notificando a la funcionaria responsable de atención al ciudadano y se ajustó la redacción, porque es necesario descentralizar la recepción de PQRSF en toda la administración y facilitarle al ciudadano la solicitud.
2	11-10-13	Se ajustó todo el procedimiento al nuevo código contencioso administrativo

	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA MUNICIPIO DE APARTADO	Código: P-ADM-MC-07
		Versión: 3
	Procedimiento para para el trámite de Actos Administrativos	Fecha de Aprobación: 22-06-2018
		Página: 19 de 19

COPIA CONTROLADA

3	22-06-2018	Se fusionaron los procedimientos de pqr sdf y notificación, se agregó todo lo relación con actuaciones administrativas y las disposiciones al respecto, se mejora la redacción del procedimiento de acuerdo a la normatividad. Se cambió el nombre del procedimiento para darle mayor alcance.
---	------------	--