



**RESOLUCIÓN No. 014 de 2017**  
**(Enero 30)**

“Por la cual se adopta el reglamento interno para el trámite de peticiones ante la Personería Municipal de Bucaramanga”

**EL PERSONERO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**



En uso de las facultades constitucionales, legales y en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016 y,

**CONSIDERANDO**



a) Que la Constitución Política en los artículos 23 y 74 disponen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la ley.



- b) Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos conforme a los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
- c) Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 precisa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en la correspondiente Entidad.
- d) Que 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", reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015, tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- e) Que la Ley Estatutaria 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", en virtud de la cual se establecen, entre otras cosas, los lineamientos y plazos para garantizar este derecho fundamental.
- f) Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece que 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.
- g) Que en concordancia con las citadas normas la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser aplicadas en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionados con datos personales o de carácter reservado.
- h) Que la Ley 1166 de 2016, establece en su artículo 2.2.3.12.11 que las autoridades deberán reglamentar 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.
- i) Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario establecer un Reglamento Interno para el trámite de peticiones en la Personería de Bucaramanga,

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,



## RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** Adoptar el siguiente Reglamento Interno para el trámite de peticiones en la Personería de Bucaramanga:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES



**ARTÍCULO 1º.-** Las actuaciones administrativas de la Personería de Bucaramanga deberán desarrollarse de acuerdo con los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, conforme a lo establecido en el Título I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**ARTÍCULO 2º.-DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente resolución adóptense las siguientes definiciones:



- a) Derecho de Petición: Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a Entidades de carácter público y privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El Derecho de Petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud, como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independientemente de la denominación que a ésta se le otorgue o de la finalidad de la misma.
- b) Queja: Información suministrada a las autoridades sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de servidores públicos, de particulares que cumplen funciones públicas y que comporta presuntamente responsabilidad disciplinaria.
- c) Solicitud de información: Petición presentada a las autoridades para que se informe sobre las actuaciones que han adelantado en un caso concreto, para que permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder o expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.
- d) Consulta: Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- e) Sugerencia: Propuesta formulada a una Entidad de carácter público o privado, con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
- f) Reclamo: Requerimiento presentado a la autoridad con el propósito de que se apliquen correctivos a la conducta considerada presuntamente irregular

**ARTÍCULO 3º.- EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA PERSONERÍA DE BUCARAMANGA.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Personería de Bucaramanga, por motivos de interés general o interés particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas, las cuales deberán ser tramitadas conforme a los lineamientos y al procedimiento previsto en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la sustituyan, modifiquen, complementen, aclaren o deroguen. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Personería de Bucaramanga implicará el ejercicio del derecho de petición sin necesidad de invocarlo.

La atención del Derecho de Petición es gratuita y salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales. En consecuencia, cualquier persona podrá presentar solicitudes verbales o escritas relativas al reconocimiento de un derecho, la intervención de la Entidad o de un funcionario, la resolución de una situación jurídica, el suministro de información, la prestación de un





servicio, copias de documentos, interposición de recursos, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y demás peticiones en interés general o particular.  
La Personería de Bucaramanga no podrá negarse a la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones respetuosas.

## CAPÍTULO II

### DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O DE INTERÉS PARTICULAR



**ARTÍCULO 4°.- MEDIO DE PRESENTACIÓN.** Las peticiones de interés general o particular se presentarán por escrito o verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de los canales institucionales a los que se refiere la presente resolución.



**ARTÍCULO 5°.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Cualquier modalidad de petición presentada ante la Personería de Bucaramanga deberá contener como mínimo la siguiente información:



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

**PARÁGRAFO.** En los eventos en que se actúe a través de mandatario se deberá anexar el respectivo poder, conforme a lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) y demás normas que la modifiquen, adicionen, aclaren, deroguen o sustituyan.

**ARTÍCULO 6°.- CANALES OFICIALES DEFINIDOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.** La Personería de Bucaramanga cuenta para la presentación y radicación de los derechos de petición con canales oficiales idóneos como: la página web [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co) link atención al ciudadano - peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; la recepción en medio físico se realiza en la oficina de correspondencia Ventanilla Única, ubicada en la Carrera 11 No. 34 - 16/40 Piso 4°, en el horario de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

**PARÁGRAFO.** Cuando se reciban derechos de petición a través de las redes sociales de Facebook: [www.facebook.com/personeriabucaramanga](http://www.facebook.com/personeriabucaramanga) o Twitter @Personeria\_bga se le informará al ciudadano respecto de los canales idóneos para presentarlos.

**ARTÍCULO 7o.- PETICIONES VERBALES.** Estas peticiones se formulan directamente, los encargados de la oficina de correspondencia de la Personería de Bucaramanga elevarán a constancia escrita en formato prediseñado, la cual deberá radicarse de inmediato y 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 de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.





Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.  
Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** La constancia escrita deberá ser radicada y enviada al competente con sujeción a los procedimientos de gestión documental adoptados en la Personería de Bucaramanga.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

La Oficina de Correspondencia será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos.



**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Cuando se presente una persona que hable una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se recepcionará la petición verbal dejando constancia que la Personería de Bucaramanga no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para proceder a su posterior traducción y respuesta.



**ARTÍCULO 8º.- PETICIONES POR VÍA TELEFÓNICA.** Cuando se trate de una petición formulada a través de comunicación telefónica, en los puntos de atención al público se suministrará al usuario la orientación e información pertinente sobre el uso de los canales institucionales idóneos para la presentación de solicitudes. No obstante, si el usuario requiere que se formalice su requerimiento, se hará registro del mismo en el formato dispuesto para elevar a constancia escrita las peticiones por vía telefónica, el cual deberá contener referencias que en lo pertinente sean análogas al modelo utilizado para el recibo de peticiones verbales, y se dará trámite al asunto conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.



**ARTÍCULO 9º.- RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Todas las peticiones que sean recibidas por la Personería de Bucaramanga, en forma escrita o verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibida, asignando a cada uno un número de radicado según el consecutivo correspondiente.

La dependencia responsable del trámite dentro de la Personería de Bucaramanga, tiene 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.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla al momento de la recepción y radicación, el funcionario competente, deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, teniéndose por incompleta y se realizará el procedimiento descrito en el artículo 16 de la presente resolución.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 10º.- DERECHO DE TURNO.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que contengan prelación legal.

**PARÁGRAFO.** En virtud de lo consagrado en el artículo 12 de Decreto Ley 019 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.

**ARTÍCULO 11º.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Salvo lo dispuesto en norma especial, las peticiones presentadas ante la Personería de Bucaramanga en los puntos dispuestos para atención al público y recepción de correspondencia, y que sean de





competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos, contados a partir del día siguiente de su recepción:

Peticiones de interés general y las de interés particular, se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Peticiones de información y solicitud de documentos, se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Personería no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.



Las consultas, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, el funcionario competente de dar respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del respectivo término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los términos se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los términos se reanudarán una vez decidido el impedimento.

**ARTÍCULO 12º.- ATENCIÓN PRIORITARIA.** La Personería de Bucaramanga dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, cuando la petición la realice un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

La Oficina de Correspondencia de la Personería de Bucaramanga dará una atención prioritaria y diferencial para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente a personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

**ARTÍCULO 13º.- ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Los conceptos emitidos como respuesta a las consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el servidor público o particular, ni comprometerán la responsabilidad de la Personería de Bucaramanga.

Igualmente, teniendo en cuenta las funciones disciplinarias, preventivas, de intervención y de control de la Entidad, las dependencias de la misma deben abstenerse de resolver asuntos que describan situaciones particulares así sea a título de consulta, toda vez que en futuros casos la Personería de Bucaramanga podría adelantar procesos disciplinarios por situaciones iguales o similares a las descritas en peticiones sobre asuntos particulares y concretos.

**ARTÍCULO 14º.- ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.** Las solicitudes de información presentadas ante la Personería de Bucaramanga, deberán ser resueltas por la dependencia que haya tenido conocimiento o conozca del asunto objeto de la petición, o en la cual reposen los documentos cuya copia o consulta se solicita.

Cuando se trate de solicitudes de información, que deban ser resueltas exclusivamente a través de la consulta de la base de datos de los sistemas institucionales, la respuesta será





emitida por la dependencia a la que corresponda la administración funcional del respectivo sistema.

**ARTÍCULO 15°.- PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.**

Cuando una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Personería de Bucaramanga, la dependencia de Correspondencia o la dependencia que recibió la petición, a más tardar el día siguiente, remitirá copia de la misma a cada una de éstas para que resuelvan lo pertinente dentro del término de Ley.



**ARTÍCULO 16°.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Cuando una petición ya radicada por el interesado al iniciar una actuación administrativa no sea suficiente para decidir de fondo, está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, el funcionario competente para dar respuesta requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que éste la complete en el término máximo de un (1) mes.



A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, se reactivará el término para resolver la petición.



**ARTÍCULO 17°.- DESISTIMIENTO TÁCITO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado por el funcionario para decidir de fondo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Una vez vencido el término establecido en el artículo 16 de la presente Resolución o su prórroga sin que el peticionario haya atendido el requerimiento, se decretará por parte de la dependencia o funcionario competente el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Contra el acto administrativo que decreta el desistimiento sólo procede el recurso de reposición.

**ARTÍCULO 18°.- DESISTIMIENTO EXPRESO.** Los interesados 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. No obstante lo anterior, la dependencia o funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

**ARTÍCULO 19°.- PETICIONES REITERATIVAS.** Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de la misma y posteriormente se procederá al archivo de la petición.

Lo anterior, siempre y cuando no 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 20°.- PETICIONES ANÁLOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Personería Municipal de Bucaramanga, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en la página web de la Entidad, entregará copias de la misma a quienes la soliciten o podrá responder directamente a los peticionarios.

**ARTÍCULO 21°.- PETICIONES OSCURAS.** Cuando la finalidad u objeto de la petición no se comprenda, ésta 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.





**ARTÍCULO 22°.- PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista justificación del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

**ARTÍCULO 23°.- RECHAZO DE LAS PETICIONES.** De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 23 de la Constitución, habrá lugar a rechazar las peticiones cuando sean presentadas en forma irrespetuosa utilizando, entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.

**PARÁGRAFO.** En caso de rechazo de las peticiones se notificará al peticionario y se archivará mediante acto motivado.



**ARTÍCULO 24°.- FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA.** Si la Personería de Bucaramanga no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición deberá informarlo de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente se procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. En este último caso, remitirá dentro del mismo término al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

En caso de no existir funcionario competente, se le deberá comunicar por escrito o verbal según corresponda, al peticionario indicando las razones que sustentan la decisión.



**PARÁGRAFO PRIMERO.** Si el peticionario insiste en la radicación de la petición verbal, el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual se dará el trámite correspondiente.



**PARÁGRAFO SEGUNDO.** En todo caso, la oficina de correspondencia de la Personería de Bucaramanga registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición verbal de información, cuando la respuesta al ciudadano consiste en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**ARTÍCULO 25°.- CARACTERÍSTICA DE LA RESPUESTA:** Las peticiones se resolverán en forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberá seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones
2. Resolver totalmente la petición o peticiones
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud.
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Personería de Bucaramanga, en caso de ser requerido.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea ésta una nueva dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Personería, para la recepción de peticiones electrónicas.

En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con el establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 26°.- DOCUMENTOS PÚBLICOS.** Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad de la Personería de Bucaramanga, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.





Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Personería Municipal de Bucaramanga, así como las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, y el organigrama podrán ser consultados en la página Web de la Personería: [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co).

Cuando una solicitud se refiera a consulta de documentos debidamente publicados, el funcionario competente para dar respuesta indicará la página web en donde repose el documento.



**PARÁGRAFO.** La información de carácter reservado o clasificado de que trata los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y el artículo 95 de la Ley 734 de 2002 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.



**ARTÍCULO 27º.- DECISIÓN NEGATIVA O RECHAZO A LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS POR MOTIVO DE RESERVA.** La dependencia competente de la Personería Municipal de Bucaramanga negará la información, consulta de documentos y expedición de copias de los mismos, cuando tengan carácter reservado, conforme a la Constitución Política, la ley y en especial en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia del solicitante, en cuyo texto se deberán citar las normas en las que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse al peticionario.



Si el interesado insiste en su petición de información o de documentos, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o Juez Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, a quien le corresponde decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El carácter reservado de un documento o de una información no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional y legalmente competente para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. No obstante, dichas autoridades deberán asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Las investigaciones disciplinarias serán reservadas de conformidad con lo previsto en el artículo 95 del Código Disciplinario Único y no será oponible esta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones de acuerdo con lo previsto en los artículos 20 de la Ley 57 de 1985 y 27 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 28º.- EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS.** El valor en la expedición de copias serán asumidas por el solicitante, siempre y cuando la ley o una orden judicial no exprese lo contrario.

Cuando la solicitud de expedición de fotocopias provenga de un ciudadano que se encuentre en situación de desplazamiento, no procederá el cobro de las mismas, siempre que la solicitud tenga una justificación y esté dentro de los límites de la razonabilidad.

Lo señalado, no se aplicará cuando la expedición de las fotocopias haya sido decretada oficiosamente por una autoridad judicial.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Cuando la solicitud verse sobre fotocopias auténticas, la Secretaría General de la Personería Municipal de Bucaramanga autenticará las copias y verificará los originales, en todo caso se cumplirá el procedimiento descrito.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Ningún funcionario o contratista de la Personería de Bucaramanga, podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la ley tengan el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro





documento, sin orden del Jefe de la dependencia responsable de la custodia de los mismos.

**ARTÍCULO 29.- ACUMULACIÓN DE TRÁMITES.** Podrán acumularse en un mismo expediente el trámite de 2 o más peticiones realizadas por una misma persona, siempre que provenga de la misma causa, objeto o situaciones similares o conexas.

**ARTÍCULO 30°.- SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4o de la Ley 1581 de 2012, o la norma que la modifique, sustituya o reglamente.

**ARTÍCULO 31°.- PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los términos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifiquen o sustituyan, en cuanto resulten compatibles.

**ARTÍCULO 32°.- FALTA DISCIPLINARIA.** 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 los peticionarios, constituirá falta disciplinaria para el servidor público de la Personería de Bucaramanga y dará lugar a las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que la modifiquen o adicionen.

**ARTÍCULO 33°.- DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Ley 1166 de 2016 y en las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, aclaren, reglamenten o sustituyan.

**ARTÍCULO 34°.- VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga, a los Treinta días (30) del mes de Enero del año dos mil diecisiete (2017)

  
**OMAR ALFONSO OCHOA MALDONADO**  
Personero Municipal de Bucaramanga.

Proyectó: Cristian Andrés Reyes Aguilar  
Revisó : Luz Stela Peñaloza  
Revisó: Zulma Espinosa