

## RESOLUCIÓN N° 149 DE 2014 (20 febrero de 2014)

*Por la cual se modifica la Resolución 1849 de 2010, que establece el trámite interno de derechos de petición, consultas, quejas, reclamos y sugerencias ante la Secretaría de Movilidad y se dictan otras disposiciones.*

El Secretario de Movilidad de Medellín, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por los Estatutos de Transporte y Tránsito, el Estatuto Antitrámites y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y

### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 23 consagra que: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*, y en su artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos de reserva legal.

Que es un deber de la Secretaría de Movilidad de Medellín, reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el inadecuado funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los asuntos;

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que las quejas y reclamos se resuelvan 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.

Que el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, Estatuto Antitrámites, establece: *"DERECHO DE TURNO. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, ...En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, ..."*

Que es pertinente el reglamentar la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el inadecuado funcionamiento de los servicios a cargo de la Secretaría de Movilidad, de acuerdo a lo que establece el artículo 22 del del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *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.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.", señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de las peticiones, de conformidad con la normatividad establecida y consagrada en los artículos 13 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que uno de los deberes del servidor público, según el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, es el de dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los objetivos, funciones, y estructura interna de los diferentes órganos de la Secretaría, se encuentran definidos en el Decreto Municipal 1364 de septiembre de 2012, con una composición básica de un Despacho del Secretario y de la Subsecretaría Legal y Administrativa, Subsecretaría de Prospectiva de la Movilidad Inteligente y la Subsecretaría de Seguridad Vial y Control.

### RESUELVE:

#### CAPITULO I

#### **Del Derecho de Petición en interés general y particular y de las solicitudes de información**

**Artículo 1º.** La Secretaría de Movilidad de Medellín atenderá:

1. Las peticiones respetuosas en interés general e interés particular, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan.
2. Las solicitudes de información relacionadas con las funciones de la acción de la Secretaría de Movilidad de Medellín, presentadas en los términos de los artículos 15, 16 y 17 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. Las consultas verbales y escritas relacionadas con las funciones de la entidad, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
4. Las quejas y reclamos que se presenten ante la dependencia competente de esta Secretaría.

**Artículo 2º. Formulación de peticiones.** Las solicitudes que se presenten en ejercicio del derecho de petición podrán formularse verbalmente o por escrito. Las peticiones escritas deberán contener los siguientes requisitos mínimos, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011:

- “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 requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo.** La autoridad 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 y que no sean necesarios para resolverla.”

Si quien presenta una petición verbal, afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Si la petición se tramita por medio de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil. Además, si es del caso, la petición deberá indicar la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde pueden ser ubicados.

**Artículo 3º. Trámite de peticiones escritas.** Las peticiones escritas, una vez radicadas en la oficina de archivo y correspondencia, se entregarán a más tardar en el día hábil siguiente a la dependencia correspondiente o unidad administrativa, que será determinada según las funciones establecidas por el Decreto Municipal 645 del 16 de marzo de 2006.

Si la petición se presenta por vía fax o por correo electrónico en otra dependencia de la Secretaría, el funcionario receptor deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción a la Oficina de Archivo y Correspondencia para su correspondiente radicación y trámite.

**Artículo 4º. Peticiones verbales.** Cada dependencia atenderá las peticiones verbales que le correspondan según sus funciones, dentro del horario de trabajo fijado. La decisión sobre esta clase de peticiones podrá comunicarse en la misma forma al interesado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito.

**Artículo 5º. Peticiones de Información.** Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Secretaría, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el organigrama vigente, la información sobre contratación administrativa requerida por la ley y el reglamento, así como la presente resolución; podrán ser consultados en la página Web o portal electrónico de la entidad, [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co), [www.medellin.gov.co/transito](http://www.medellin.gov.co/transito), en cualquier momento.

En igual sentido, se podrán consultar los documentos que reposen en la mencionada página Web o portal electrónico de la Secretaría y de los que no reposen se podrá solicitar que se expidan copias, salvo que sean documentos con reserva legal. El examen de los documentos del archivo de las diferentes dependencias se realizará bajo la supervisión del respectivo líder o jefe, quien fijará una hora para ello con el fin de no entorpecer el normal desarrollo de la respectiva oficina.

**Parágrafo.** El funcionario al que le sea solicitado el servicio de examen de documentos, recordará al usuario que puede consultar la información básica de la entidad y todo lo relativo a la contratación pública de la misma, en las direcciones de internet: [www.medellin.gov.co/transito](http://www.medellin.gov.co/transito), [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co), sin embargo si el usuario solicita una información publicada en la web, se le enviará la información solicitada, pero se le dará a conocer esta circunstancia.

**Artículo 6º. Pago en especie de copias.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para el efecto, se indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias deberá pagar previamente el valor de las mismas en la dependencia que para el efecto se designe. Según el valor fijado en el Acuerdo 038 de 2001, o la norma que lo sustituya, modifique o adicione.

**Artículo 7º. Reserva legal de la información.** La Secretaría solo podrá negar la consulta de un documento o el suministro de la copia del mismo cuando este tenga carácter reservado conforme a la Constitución y a la ley (artículo 24 Ley 1437 de 2011). En este evento, se señalará al peticionario mediante oficio el carácter reservado de la información negada, citando la normatividad invocada, y se le informará que contra dicha decisión procede el

derecho de insistencia conforme a lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 57 de 1985, que indica: "ARTÍCULO 21. La Administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiera en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

*Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente."*

La decisión que resuelva negativamente la petición de información se notificará a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, de conformidad con el parágrafo del artículo 8° del Decreto 262 de 2000.

Si el interesado hace uso de su derecho de insistencia, el funcionario competente enviará la comunicación correspondiente al Tribunal Administrativo, para que este decida dentro de los diez (10) días siguientes si acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente.

**Artículo 8°. Verificación de requisitos.** Cuando se trate de peticiones escritas, el funcionario competente verificará la conformidad de esta con el artículo 2° de la presente resolución, se dará cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011: **Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del

expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales."

**Parágrafo.** En cumplimiento de los Artículos 11, 12 y 13 de la Ley 962 de 2005, se prohíbe la exigencia de documentos y copias que la entidad tenga en su poder o a los que tenga la facultad legal de acceder, así como comprobantes de pago anteriores, expedidos por la misma Secretaría, o presentaciones personales. De igual forma se prohíbe la exigencia de requisitos ya acreditados por mandato legal o reglamentario, en un trámite o actuación anterior que ya se surtió.

**Artículo 9°. Falta de competencia.** Si la dependencia o unidad Administrativa a la cual se traslada la petición, no es competente para su resolución por tratarse de un tema ajeno a las funciones de la Secretaría, deberá informar esta circunstancia al peticionario de inmediato, al interesado si éste actúa de forma verbal, o dentro de los cuatro (4) días siguientes a la fecha de la recepción si es por escrito. Dentro del mismo término se dará traslado de la petición al funcionario o a la entidad competente.

**Parágrafo.** En caso de que el asunto corresponda a otra dependencia de la Secretaría, se realizará el traslado correspondiente, a más tardar el día hábil siguiente.

**Artículo 10. Términos para proyectar.** Los plazos que cada dependencia y/o servidor tendrán en cuenta para proyectar las respuestas a las peticiones son:

- a) Las respuestas a las peticiones en interés general o particular se proyectarán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, serán presentadas para su revisión al funcionario correspondiente, quien contará con otros tres (3) días hábiles, en todo caso entre el primer término y el segundo no se podrá pasar de los ocho (8) días hábiles de la presentación de la petición, pasándose para la firma al funcionario competente, quien tiene tres (3) hábiles para la firma y el envío respectivo.
- b) Las respuestas a las solicitudes de copias, se proyectarán y entregarán dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación y serán presentadas en el mismo término para firma y envío.
- c) Las respuestas a las peticiones de obtener información, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación para proyectar la respuesta y cinco días (5) para revisión y firma de la respuesta;
- d) Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta en relación con materias a cargo de la Secretaría de Movilidad, las respuestas a las solicitudes, se proyectarán en quince (15) días siguientes a la fecha de radicación, se entregarán para la revisión respectiva al funcionario competente, quien tendrá diez (10) hábiles siguientes, sin pasar

de veinticinco (25) hábiles siguientes a la recepción, para ser pasado a la firma y entrega en cuatro (4) días hábiles.

- e) Las respuestas a las peticiones de revocatoria directa de actos administrativos, se proyectaran en 20 días hábiles siguientes a la radicación de la petición, y se pasará para su revisión respectiva, teniéndose un plazo para esto de 15 días hábiles, tiempo en el cual se pasara para la firma respectiva, actuación que tendrá un término de 15 días siguientes, para ser entregado.
- d) Cuando se trate de examen de documentos este debe ser autorizado por el jefe de la dependencia competente, previo proyecto realizado por el funcionario competente, quien tendrá cinco (5) días hábiles a la recepción de la solicitud y se pasara para la revisión y firma correspondiente, donde se tendrá un término de cinco (5) días hábiles siguientes, sin sobrepasar diez (10) hábiles desde la radicación.

**Parágrafo.** Se atenderá el deber legal de responder en el menor tiempo posible, pero máximo dentro del término estipulado en la presente Resolución para garantizar la respuesta dentro del plazo máximo legalmente estipulado, pero cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados, se le enviará comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha razonable en que se resolverá la petición, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 11. Rechazo de la petición.** La petición será rechazada de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, que señala: "*Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores."*

**Artículo 12. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS:** La petición que se presente debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, el empleado público competente la 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.

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.*

**Artículo 13. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ANÓNIMAS:** serán consideradas peticiones anónimas aquellas que dentro de su contenido no sea incluido: 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.

No obstante, si son completados los demás elementos que contienen el derecho de petición, una vez radicado y clasificado a la respectiva unidad administrativa de acuerdo a la descripción del objeto u objeto de la petición, se validará si es procedente la actuación administrativa. En caso contrario, se documentará en el sistema la no atención al derecho de petición, justificando las razones del cierre.

## CAPITULO II

### De las quejas, sugerencias y reclamos

**Artículo 14. Quejas.** Son aquellas manifestaciones de disconformidad o desacuerdo presentadas por los usuarios, ante un servicio, acción u omisión de un servidor o contratista específico que actué en nombre y/o representación de la Secretaria de Movilidad.

**Artículo 15. Trámite.** Si se trata de una queja o reclamo que reúna los requisitos del derecho de petición, se le debe dar el mismo tratamiento y observar los mismos términos previstos para ello.

**Artículo 16. Traslado.** Si además implica una acción u omisión de un servidor público que presuntamente constituya una causal de mala conducta, en cumplimiento de lo establecido por el artículo 55 de la ley 190 de 1995, la queja deberá remitirse al superior jerárquico para que disponga lo pertinente con base en el Código Único Disciplinario, y de esto se informara al quejoso dentro del término establecido para los derechos de petición.

**Artículo 17. Sugerecias y Reclamos.** Aquellas manifestaciones de desacuerdo con la acción u omisión de la Secretaria de Movilidad en general, en la que no se haga una petición concreta ni una queja directa contra un servidor o contratista, o en las que presenten propuestas o sugerencias sobre los temas de competencia de la Secretaría.

**Artículo 18. Término para resolver.** En este caso el término interno para proyectar la respuesta será de cinco días hábiles para el funcionario que proyecta y para el funcionario que revisa y suscribe la respuesta, cinco (5) días hábiles siguientes, sin sobre pasar los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, que serán tenidos en cuenta para el control y seguimiento. En todo caso el término máximo para enviar la respuesta al usuario será de 15 días hábiles.

**Artículo 19. Línea telefónica y cuenta de correo electrónico.** La Secretaria de Movilidad tendrá una línea telefónica, a través de la cual se recibirá en forma permanente las recomendaciones, observaciones, denuncias y críticas que realicen los ciudadanos, en relación con las funciones de la entidad. Lo cual se podrá hacer a través del correo electrónico [secretaria.movilidad@medellin.gov.co](mailto:secretaria.movilidad@medellin.gov.co), la línea telefónica 445 77 77 y un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible de la entidad.

La oficina de Comunicaciones se asegurará de la divulgación del número telefónico y dirección electrónica correspondiente.

## CAPITULO III

### Disposiciones finales

**Artículo 20. Notificaciones y recursos.** Las decisiones administrativas originadas en el derecho de petición en interés general se comunicarán por cualquier medio hábil.

Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recurso deberán notificarse personalmente al peticionario o a su representante o apoderado. Cuando no fuere posible, se hará de conformidad en los términos previstos en el artículo 66, 67, 68 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con la advertencia, en todo caso, acerca de la procedencia de los recursos de reposición o apelación, según sea el caso; el funcionario ante quien deben interponerse, y los plazos para hacerlo conforme a lo establecido en el artículo 76 ibidem.

En caso de que no hubiere otro medio más eficaz para informar al peticionario respecto de la notificación personal, se le enviará por correo certificado, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto administrativo, una citación a la dirección que aquel haya anotado al intervenir por primera vez en la actuación, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

En el momento de efectuar la notificación personal, se entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión, si esta es escrita.

**Artículo 21. Notificación de las decisiones negativas.** Las decisiones que resuelvan en forma negativa peticiones de información deberán notificarse al peticionario y a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales. Las demás se ejecutarán simplemente. Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 22. Normas complementarias y especiales.** Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

La presente resolución no se aplica para los casos contemplados en procedimientos especiales.

**Artículo 23. Responsables de Respuestas.** Del cumplimiento oportuno y adecuado en las respuestas a

las diferentes peticiones, consultas, solicitudes de copias, quejas y reclamos, y demás requerimientos de los usuarios, será responsable directamente el Subsecretario respectivo según la materia de que trate el requerimiento, el Líder del Programa y el Líder de proyectos, de acuerdo con el área de conocimiento relacionada con las funciones asignadas a su cargo, y este podrá encargar parcial o totalmente en uno o varios miembros del equipo que lidera, pero sin delegar la responsabilidad derivada ni abandonar el control que le corresponde para el cumplimiento de los términos establecidos en el presente acto administrativo y las normas vigentes.

**Artículo 24. Control al cumplimiento oportuno y adecuado.** Consolidese un proceso de control y seguimiento a los diferentes requerimientos contemplados en el presente acto administrativo, que comprenda y coordine todos los canales de recepción.

**Artículo 25. Responsable del Control.** El control se ejercerá por parte del Despacho del Secretario, inicialmente a través de la oficina Asesora del mismo, o quien se designe a futuro para ello.

**Parágrafo 1.** Para el seguimiento se registrará en un medio magnético en forma clasificada las diferentes peticiones y requerimientos, número de orden o radicado, tipo de petición, fecha, asunto, peticionario y término interno y legal para la respuesta oportuna, asignándose de acuerdo con las competencias y con constancia de la fecha de asignación, de lo cual se mantendrá informe actualizado diario de todos los eventos de cumplimiento, traslados, respuestas y vencimiento de términos.

**Parágrafo 2.** Una vez vencido el término de un requerimiento, se dará aviso al Subsecretario respectivo, recordándole el término máximo legal para resolver y contestar, con copia al encargado de proyectar la respuesta, si se conoce. Una vez vencido el término máximo legal sin que se produzca una respuesta, se dará traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía de Medellín, con copia al Despacho del Secretario. De ambos eventos se guardará registro como novedades en el mensual de PQRs.

**Artículo 26. Sanciones.** Las sanciones por la demora injustificada en absolver las peticiones serán las que establece el régimen disciplinario vigente, sin perjuicio de la responsabilidad, penal o fiscal que se derive de la misma.

**Artículo 27. Grupo de apoyo.** Créese un grupo de apoyo, el cual le hará seguimiento a las distintas peticiones que ingresen a la Secretaría de Movilidad, el cual estará integrado por:

Un profesional asignado por cada Subsecretaría.

Los líderes de cada una de las Subsecretarías.

El Técnico Administrativo encargado del proceso PQRS.

Asesor del Despacho (como coordinador del grupo de apoyo).

Un profesional responsable de la gestión del sistema de calidad de la Secretaría.

Un Abogado de apoyo.

Funcionario de UNE.

**Parágrafo:** Este grupo de apoyo se reunirá de manera mensual, a través de la coordinación y con la finalidad de hacer seguimiento a las PQRS y consideración de cualquiera de los miembros del grupo se invitará a personas no integrantes del mismo.

**Artículo 28. Funciones:** Son las siguientes:

1. Realizar seguimiento.
2. Establecer un diagnóstico del estado de las PQRS.
3. Informar y recomendar sobre lo hallado a cada una de las dependencias competentes.
4. Verificar el cumplimiento de las recomendaciones.
5. De no ser acatadas las recomendaciones por el servidor dar traslado al Subsecretario respectivo – Jefe Inmediato y al abogado asignado para el grupo de apoyo, para remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía de Medellín.

**Artículo 29. Vigencia.** La presente resolución comenzará a regir después de su publicación en el Diario Oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Medellín, a los veinte (20) días de febrero de dos mil catorce (2014).

El Secretario de Movilidad,

**OMAR DE JESÚS HOYOS AGUDELO**