

DECRETO 0654 DE 2014 (25 de Abril 2014)

Por el cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Municipio de Medellín

EL ALCALDE DE MEDELLÍN,

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Leyes 136 de 1994 y 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO:

1. Que de conformidad con los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades públicas por motivos de interés general o particular, y a obtener una pronta resolución de las mismas.
2. Que el inciso primero del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*".
3. Que el numeral 19 del artículo 34 de la ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) dispuso como deber de todo servidor público "*Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite de Derecho de Petición*".
4. Que los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 (anti trámites) dispuso la atención especial que debe brindarse a cada persona por su condición particular.
5. Que de conformidad con el Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, es un deber del Municipio de Medellín, reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
6. Que mediante el Decreto Municipal 1364 de 2012, se adoptó la estructura de la administración municipal y se definió entre otros aspectos las funciones de sus organismos y dependencias, disponiéndose en el Artículo 180 - Numeral 2, que la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, tendría la función de gestionar las peticiones, quejas y reclamos en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución.
7. Que por medio del Decreto Municipal 1425 de 2012, se adoptó el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS) WebMethods, el cual está constituido por el proceso

de recepción, radicación, distribución, seguimiento, consulta, conservación y custodia de la información, sistema que quedo sujeto a la implementación de la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía.

8. Que de conformidad con lo expuesto, es necesario expedir el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Alcaldía de Medellín.

DECRETA:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO: Reglamentar el trámite interno de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que le corresponda resolver al Municipio de Medellín de conformidad con sus competencias (a través del sistema único de gestión automatizado de PQRS, WebMethods).

ARTÍCULO 2. ALCANCE: El presente reglamento está dirigido a las Vicealcaldías, Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos y en general a los servidores públicos del nivel central del Municipio de Medellín, a quienes les compete dar respuesta a los derechos de petición, quejas reclamos y sugerencias (PQRS), que se presenten ante el Ente Municipal.

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES:

- **Canales de Atención:** son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía de Medellín, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e interponer recursos, estos canales son:
 - a) **Canal presencial:** está integrado por los centros de atención presencial, se materializa en el contacto directo del ciudadano con los servidores públicos del Municipio de Medellín, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad para solicitar algún trámite, servicio o procedimiento administrativo que ésta ofrece o para interponer un derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia, así como consultar el estado de una respuesta.
 - b) **Canal telefónico:** es el canal que permite establecer una comunicación con los ciudadanos, acceder a información sobre trámites, servicios, procedimientos administrativos, entrega de

beneficios económicos, campañas, eventos, ferias de servicio y oferta institucional, mediante un servicio telefónico previamente establecido.

- c) **Canal virtual:** Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para facilitar el acceso, uso, apropiación, interacción y transacción por parte de los ciudadanos, así como el acceso a información en línea sobre los trámites y servicios que presta el Municipio de Medellín.
- **Certificación:** es un acto administrativo por medio del cual un funcionario competente, da fe sobre la existencia o el estado de alguna actuación o proceso administrativo que se surta o se haya surtido.
 - **Derecho de Petición:** Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.
 - **Dependencia competente:** Es aquella división administrativa del Municipio de Medellín que de conformidad con las normas vigentes le está asignada la competencia para conocer y resolver el asunto del cual versa la petición, queja, reclamo o sugerencia.
 - **Información:** Hace referencia a los registros, datos, cifras e informes que posee el Municipio de Medellín, los cuales pueden ser entregados al interesado siempre y cuando no tengan reserva legal.
 - **Consulta:** Es el cuestionamiento que se le plantea al Municipio de Medellín sobre un asunto concreto que guarda relación con sus competencias y funciones, respecto del cual se debe emitir un concepto o una respuesta de fondo.
 - **Queja:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento del Ente Municipal, relacionado con el cumplimiento de la misión de la Entidad o por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos en cumplimiento de sus funciones.
 - **Reclamo:** Manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio, entendiéndose como aquella situación de retraso, desatención o deficiencia en el funcionamiento de los servicios municipales.
 - **Sistema de información:** conjunto de componentes relacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y el control en una organización.
 - **Software:** Es todo aquel componente intangible de un computador, es decir todos los programas necesarios para hacer posible la realización de una

tarea específica, el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados, que forman parte de las operaciones de un sistema de cómputo.

ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD:

De la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía:

- Garantizar que el sistema único de gestión automatizado de PQRS WebMethods, se ajuste en cada momento al marco general sobre derecho de petición definido en el Código Contencioso Administrativo.
- Adelantar las tareas administrativas necesarias para que el software WebMethods o de aquel que a futuro se defina como medio de gestión de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias incluya la parametrización no solo del trámite general sino también de los procedimientos especiales.
- Establecer mecanismos de enlace entre los grupos de trabajo especiales e interdisciplinarios creados por las distintas Vicealcaldías, Secretarías de Despacho y Departamentos Administrativos, los cuales estarán encargados del trámite de proyección, compilación y articulación de las respuestas que deban gestionarse de manera individual o conjunta por las distintas dependencias del Municipio de Medellín, para la aprobación y firma del servidor público competente.
- Enviar informes a las Vicealcaldías, Secretarías de Despacho y Departamentos Administrativos, cuando se determine que al interior de la respectiva dependencia, se está presentando una inadecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante el Municipio de Medellín, especificando las conductas más reiteradas a efectos de que se tomen los correctivos del caso.

De las Vicealcaldías, Secretarías de Despacho y Departamentos Administrativos:

- Darle trámite oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que le sean asignadas por conocimiento y competencia, conforme al Código Contencioso Administrativo y al sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y siguiendo los parámetros establecidos en el software WebMethods (o de aquel que a futuro se determine para el mismo efecto).
- Fijar mecanismos de control para que los empleados públicos adscritos a la dependencia respectiva, adelanten su gestión con sujeción al Código Contencioso Administrativo y al sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y siguiendo los parámetros establecidos en el software WebMethods (o de aquel que a futuro se determine para el mismo efecto).

- Acogerse a la política de cero de papel y de firma electrónica, la cual se articula de manera funcional en el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)
- Crear equipos de trabajo especiales para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) el cual estará integrado por líderes, profesionales especializados, profesionales y de nivel asistencial (abogados y de área técnica), para atender el trámite de proyección, compilación y articulación de las respuestas a las peticiones en cada dependencia.
- Reportar a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, los equipos de trabajo especiales que se conformen para la proyección, compilación y articulación de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), al igual que los cambios que se generen respecto de los mismos, quienes deben monitorear y solicitar la actualización de los usuarios responsables de atender y gestionar las PQRS al interior de cada dependencia, el monitoreo, seguimiento y control a la mejora del proceso y reportar la necesidad de capacitación para los nuevos usuarios.
- Comunicar a la autoridad disciplinaria, los casos en que se evidencie que un servidor público de manera injustificada ha omitido dar respuesta oportuna a las peticiones que hayan sido de su conocimiento para que se adelanten las investigaciones pertinentes.
- Informar a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, cuales son los trámites administrativos que se deben adelantar bajo un procedimiento especial conforme a la normatividad legal vigente, a efectos de que sean incluidos en el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas y reclamos (PQRS) WebMethods, y sea parametrizado en el software (o de aquel que a futuro se determine para el mismo efecto).
- Informar de manera oportuna a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de acuerdo al procedimiento establecido las novedades de los usuarios responsables de los subtemas delegados en la matriz de decisión con el objeto de realizar las respectivas actualizaciones por cambios asociados a promociones internas, traslados, vacaciones, incapacidades, desvinculación y demás que representen la necesidad de actualización de los responsables.

De la Subsecretaría de Tecnología de Información:

De acuerdo al Decreto 1364 de 2012, la Subsecretaría de Tecnología de Información en el artículo 111, numerales del 1° al 9° expresa las funciones en materia administrativa del recurso de Tecnología de Información y Telecomunicaciones en el Municipio de Medellín; según lo anterior la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en el cumplimiento de sus objetivos deberá comunicar sobre las necesidades en esta área para la adecuada planeación, orientación, desarrollo e implementación de soluciones de

tecnología y telecomunicaciones facilitando la utilización de canales y servicios interactivos con la comunidad, es por lo tanto competencia de la Subsecretaría de Tecnología de Información el atender los requerimientos técnicos relacionados con la operatividad del sistema único automatizado para la gestión de las PQRS, garantizar la estabilidad de la herramienta tecnológica así como dar solución integral a los requerimientos de mejora que identifique y solicite la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

CAPITULO II

DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 5. DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante los servidores del Municipio de Medellín, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución política y en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante los servidores del Municipio de Medellín implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo mediante él. En el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) WebMethods, se identificaran entre otras, las siguientes modalidades de petición:

- Reconocimiento de un derecho
- Resolución de una situación jurídica
- Prestación de un servicio
- Solicitar Información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas, quejas, reclamos y sugerencias

El derecho de petición es gratuito y puede ejercerse sin necesidad de representación de un abogado.

ARTÍCULO 6. COMPETENCIA: Serán los servidores públicos incluidos dentro de la matriz de decisión los competentes para emitir la respuesta a las distintas modalidades de petición, queja, reclamo y sugerencias, de acuerdo a la estructura administrativa definida en cada Vicealcaldía, Secretaría de Despacho y Departamentos Administrativos y al manual de funciones de cada empleo.

ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: En el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

WebMethods, se incluirán y parametrizarán los distintos términos de respuesta para las diferentes modalidades de petición queja, reclamo y sugerencias, con sujeción a las disposiciones legales vigentes, tal como se detalla a continuación:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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 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.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Cuando se trate del examen de documentos, este debe ser autorizado por el jefe de la dependencia competente, quien le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora de dicho examen.
4. Para peticiones de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias del Municipio de Medellín, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor, en cuyo caso el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días Hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la solicitud.

PARÁGRAFO: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE LAS PETICIONES: El Municipio de Medellín dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, para lo cual éste deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio que invoca.

ARTÍCULO 9. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Para la radicación y recepción de las peticiones, los servidores públicos encargados de la atención ciudadana deberán verificar que las mismas contengan por lo menos:

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 1: Las peticiones que no contengan los requisitos mínimos señalados, no podrán ser recibidas y/o radicadas en el Ente Municipal, por consiguiente, los empleados públicos encargados de la atención a la ciudadanía deberán informar al interesado sobre los requisitos faltantes a efecto de que lo subsane y presente nuevamente su petición.

PARÁGRAFO 2: Cada Vicealcaldía, Secretaría de Despacho y Departamento Administrativo, deberá reportar a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, los trámites especiales que requieren la acreditación de requisitos legales adicionales, para que sea puesto en conocimiento de los interesados al momento de presentar su petición.

ARTÍCULO 10. RECEPCIÓN DE PETICIONES: Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) serán recepcionadas y radicadas en los lugares y por los medios definidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, tal como se detalla a continuación:

- **Presencial:** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) escritas o verbales presentadas por el interesado, representante legal o apoderado, serán atendidas en las taquillas de radicación en el Centro de Servicio a la Ciudadanía Alpujarra y las demás taquillas habilitadas en las sedes externas (para el nivel central), Casas de Gobierno, Mascercas, Centros de Servicio a la Ciudadanía y demás centros habilitados para el nivel descentralizado.
- **Telefónico:** En la línea única del Municipio de Medellín 4 44 41 44, para lo cual el asesor encargado de la atención a la ciudadanía y que conoce inicialmente de

la petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), radicara e informará el número de radicado si es el caso a la petición, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) u orientara al ciudadano de acuerdo al asunto informado cual será el trámite correspondiente a su solicitud

- **Virtual:** En la página www.medellin.gov.co, a través de las rutas: contáctenos, servicio a la Ciudadanía, atención ciudadana, PQRS para acceder al formulario de radicación.

Las PQRS que ingresen a los correos electrónicos escribalealcalde@medellin.gov.co, atención ciudadana@medellin.gov.co, webmaster@medellin.gov.co y a cualquier correo institucional, deberán ser remitidas al centro de radicación a cargo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para ser radicadas con forme a lo dispuesto en el procedimiento interno.

PARÁGRAFO: Cuando excepcionalmente se presente una petición ante un empleado público y dependencia diferentes a las definidas en los incisos anteriores, ya sea en forma verbal, por medio fax u otro medio electrónico, remitirá la solicitud a la Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, con el fin de que sea diligenciado el formato diseñado para tabulación de la peticiones y luego proceder a su radicación bajo los parámetros del sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas y reclamos y sugerencias (PQRS) WebMethods, y efectuar el seguimiento a través del software.

ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, la dependencia que tenga el conocimiento de la petición, 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.

ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN: El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo del tipo de petición que se trate, 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.

ARTÍCULO 13. 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 14. DERECHO DE TURNO: Los servidores del Municipio de Medellín que conozcan de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, deberán respetar el orden de presentación. Sin embargo, se deberá dar atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestante, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo y de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 12 y 13 del decreto 019 del 10 de enero de 2012.

ARTÍCULO 15. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: Si el servidor público a quien le corresponda el conocimiento de la petición, queja, reclamo o sugerencia, considera que el Municipio de Medellín no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

PARÁGRAFO: La Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía, adelantará las gestiones administrativas para implementar las aplicaciones necesarias, a efectos de que las actuaciones que se generen con ocasión de lo dispuesto en este artículo y en los artículos 11, 12 y 13 del presente acto administrativo, queden evidenciadas y soportadas en el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) WebMethods (o de aquel que a futuro se determine para el mismo efecto) (documentación y cierre)

ARTÍCULO 16. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o

documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

ARTÍCULO 17. FORMACIÓN DE EXPEDIENTES: Los servidores públicos a quienes por competencia se le radique una petición, queja, reclamo o sugerencia, deberán construir un expediente en forma cronológica con todos los documentos y archivos electrónicos que hayan sido recaudados en las actuaciones que se adelanten dentro del trámite de agotamiento de la instancia administrativa.

Las actuaciones antes señaladas, deberán quedar como soporte y evidenciadas en el sistema único de gestión automatizado de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) WebMethods (o de aquel que a futuro se determine para el mismo efecto).

ARTÍCULO 18. DECISIÓN DE LAS PETICIONES: El acto administrativo que se emita como respuesta a una petición presentada ante el Municipio de Medellín, deberá resolver todas las pretensiones propuestas por el interesado.

En el evento de que sea necesario emitir una decisión administrativa de manera conjunta por varias Secretarías de Despacho, el trámite de proyección, compilación y articulación de las respuestas se adelantará por parte de los equipos de trabajo especiales conformados en las dependencias involucradas, siendo la que conoció inicialmente de la petición, la que deberá consolidar la respuesta para la firma de los servidores públicos competentes.

ARTÍCULO 19. NOTIFICACIONES: Serán los servidores públicos incluidos dentro de la matriz de decisión de acuerdo a la estructura administrativa definida en cada Vicealcaldía, Secretaría de Despacho y Departamentos Administrativos y al manual de funciones de cada empleo los responsables designados de realizar la notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto conforme a las disposiciones legales vigentes, tal como se detalla lo siguiente:

a) Notificación personal:

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.

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.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

2. Citaciones para notificación personal:

Si no hay otro medio más eficaz de informar 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 inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

b) Notificación por aviso:

Si no pudiere 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 copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la 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.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad 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.

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.

ARTÍCULO 20. PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y RECLAMOS:

En términos generales el procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido en los artículos del 8 al 13 y del 19 al 22, del presente acto administrativo.

Cuando se trate de queja contra servidores públicos, el trámite se adelantará bajo el procedimiento especial disciplinario.

ARTÍCULO 21. ACCIONES DE TUTELA

Tratándose de una demanda de Acción de Tutela en la cual se vincule al Municipio de Medellín o al Alcalde de la Ciudad o a la Dependencia y al Municipio, la respuesta a la acción de tutela siempre debe ser proyectada y firmada por el responsable del proceso de la respectiva dependencia que dio origen a la misma.

ARTÍCULO 22. VIGENCIA: El presente acto administrativo registrará a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Medellín, a los ____ días del mes de Abril de 2014

ANÍBAL GAVIRIA CORREA
Alcalde de Medellín

HECTOR FABIO VERGARA HINCAPIE
Secretario General (E)

CARLOS MAURICIO HERNANDEZ ARBOLEDA
Secretario de Calidad y Servicio a la Ciudadanía