

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.210.948-7		República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

**DECRETO No 023**  
(Enero 27 de 2017)

**POR MEDIO DE LA SE REGLAMENTA LO CONCERNIENTE AL TRAMITE Y  
RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICION ESCRITOS Y VERBALES EN LA  
ADMINISTRACION MUNICIPAL DE OIBA SANTANDER**

El Alcalde Municipal del Oiba, Santander, en uso de sus facultades constitucionales y legales en especial las que le confiere la ley 136 de 1994, la ley 1437 de 2011 modificada por la ley 1755 del 2015 y demás disposiciones legales, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, en interés general o particular y obtener pronta resolución, así como acceder a los documentos públicos salvo los casos que señale la ley.
2. Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título de la Ley 1437 del 2011.
3. Que la misma Ley determina en su artículo 22, que 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.
4. Que el artículo 31 de la Ley 734 de 2002, en su numeral 19 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
5. Que en el marco de la Ley 1448 de 2011 se dispone la garantía de la atención y orientación normativa y administrativa para la población víctima del conflicto armado interno, y en relación con el tema, la Honorable Corte Constitucional en el numeral decimo de la parte resolutive de la Sentencia T-025 de 2004, estableció que las peticiones que formule la población desplazada deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa, señalando allí los criterios de respuesta para las mismas.
6. Que el Decreto Ley 0019 de 2012 por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en los artículos 12 y 13 la atención especial que se les debe brindar a infantes, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890 210 948-7			República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>			
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

7. Que el Decreto 1166 del 2016, en su artículo 2.2.3.12.11, establece que las autoridades deberán adoptar y reglamentar la tramitación interna de las peticiones verbales que le 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.
8. Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario reglamentar y adoptar el procedimiento interno para el trámite de peticiones escritas y verbales en virtud de los principios que rigen la función administrativa.

Con fundamento en lo anterior,

## RESUELVE:

### CAPITULO I

#### PRINCIPIOS, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

**ARTÍCULO 1. PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

**PRINCIPIO DE ECONOMÍA:** En virtud de este principio, se aplicarán procedimientos que permitan adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en el proceso, para que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios.

**PRINCIPIO DE CELERIDAD:** Conforme a este principio, los servidores públicos de la Alcaldía Municipal del Oiba– Santander, tendrán que responder por el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo permita, sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

**PRINCIPIO DE EFICACIA:** Según este principio se deberá tener en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

**PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD:** Los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Oiba - Santander deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin discriminación; por consiguiente, deberán garantizar a aquellas, igualdad y equidad en el trato y respetar el orden en que actúen ante las autoridades.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

Calle 10 No. 6-36 Código Postal: 683021 TELEFONO: 7173285 FAX 7173741  
 Correo electrónico: [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co); página web: [www.oiba-santander.gov.co](http://www.oiba-santander.gov.co)

	<b>ALCALDÍA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890 210.948-7		República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

**PRINCIPIO DE PUBLICIDAD:** La Alcaldía Municipal de Oiba - Santander dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones vigentes.

**PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN:** Los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los servidores públicos de la Administración Municipal de Oiba - Santander por los medios legales.

**ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Decreto será aplicable a los trámites y procedimientos administrativos internos de la Alcaldía Municipal del Oiba – Santander.

**ARTICULO 3. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación del presente Decreto se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

**DERECHO DE PETICIÓN.** Es la solicitud verbal o escrita mediante la cual toda persona, natural o jurídica puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que define la Ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre el objeto de la misma.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR.** Es la solicitud por medio de la cual el asunto objeto de la petición, afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de cuya respuesta se espera un efecto jurídico que solo interesa al solicitante, por lo que de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición hace referencia a motivos de conveniencia e interés general.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.** Se entiende por petición de información, el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la entidad, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley.

**DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Es la solicitud verbal o escrita en la que se formula o eleva una consulta a la entidad sobre un asunto o un caso relacionado con las funciones o actividades que desarrolla la respetiva institución.

**ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN LEGAL:** Son aquellas actuaciones que deben realizar las personas en cumplimiento de un mandato legal, para iniciar una actuación administrativa. Las autoridades no podrán negarse a recibir el escrito con el que se pretenda cumplir con este deber.

***¡PARA VOLVER A CRECER!***

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit 890.210.948-7		República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

**ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO.** Son aquellas adelantadas por las autoridades, sin que medie petición de un particular.

**QUEJA.** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular ya sea proveniente de un servidor público o de un particular, por ejemplo por la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente atención que presta una autoridad administrativa.

**RECLAMO.** Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

**SUGERENCIA.** Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

**ACTO ADMINISTRATIVO.** Es una decisión de carácter jurídico, proferida por cualquier órgano del Estado, en ejercicio de una función administrativa, o por los particulares autorizados por la ley, susceptible de crear, modificar o extinguir una relación jurídica. Los Actos Administrativos pueden ser:

a. **DE CARÁCTER GENERAL,** como por ejemplo las leyes, los decretos, las resoluciones generales dirigidas a toda una colectividad.

b. **DE CARÁCTER PARTICULAR Y CONCRETO:** cuando crean o modifican una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconocen un derecho de igual categoría a un particular.

**TRAMITE:** Interacción o encuentro entre una entidad Pública y la persona, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas previamente, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio o el reconocimiento de un derecho.

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por una entidad pública, a través de los cuales la persona puede formular su solicitud. Ellos son:

**Canal escrito:** Canal compuesto por todos los mecanismos de recepción de solicitudes, a través de documentos escritos.

**Canal presencial:** Permite el contacto directo del solicitante con el personal de la Alcaldía Municipal, cuando accede a las instalaciones físicas de la entidad para obtener los servicios que esta ofrece o presentar su solicitud.

**Canal telefónico:** Canal que permite establecer contacto mediante servicio telefónico.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890 210 948-7			
	<b>DECRETO</b>			
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

Canal virtual: Permite la interacción a través de medios electrónicos (chat, redes sociales, correo electrónico, etc.).

**ARTÍCULO 4. PRINCIPIOS, DERECHOS, DEBERES, PROHIBICIONES, IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES.** Los principios, derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones, establecidos en las leyes vigentes que rigen la materia serán cumplidos en su totalidad por parte del personal de la Alcaldía Municipal.

En la Alcaldía Municipal de Oiba las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

## CAPITULO II

### DEL DERECHO DE PETICIÓN

**ARTÍCULO 5. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Municipio, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, competa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Alcaldía Municipal 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, la intervención de la entidad o algún funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a la entidad en lo que corresponda a su protección o formación.

**ARTÍCULO 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a términos especiales 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

***¡PARA VOLVER A CRECER!***

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890 210.948-7		
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

petionario, 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 la Alcaldía Municipal en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

4. 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.

5. Si la Alcaldía Municipal no es competente para atender la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente, así se le comunicará. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

6. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental le informará por escrito al solicitante dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora de dicho examen.

**ARTÍCULO 7. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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 PETICIONES.** La Alcaldía dará 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 de perjuicio invocados.

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 Alcaldía deberá adoptar 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.

**ARTÍCULO 9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.210.948-7			República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>			
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que faltan. Si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

La Alcaldía Municipal podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición del interesado, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, un formato para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, el peticionario no quedará impedido para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que el formulario no contemple, sin que por su utilización la autoridad quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del contenido de dicho formulario.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario 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.

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.

La Alcaldía Municipal no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**ARTÍCULO 10. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Las peticiones deberán 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.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**

Calle 10 No. 6-36 Código Postal: 683021 TELEFONO: 7173285 FAX 7173741  
 Correo electrónico: [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co); página web: [www.oiba-santander.gov.co](http://www.oiba-santander.gov.co)

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890.210.948-7		República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

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 del caso.

**PARÁGRAFO.** El personal de la Alcaldía Municipal, responsable de atender las peticiones 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 o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario encargado de resolver la petición, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda 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, se reactivará el término para resolver la petición.

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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, 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 interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Municipio podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 13. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** 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.

**¡PARA VOLVER A CRECER!**



	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> Nit. 890 210 948-7			República de Colombia  Municipio de Oiba
	<b>DECRETO</b>			
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	Versión: 4 Fecha: 04-2016	

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.

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.

**ARTÍCULO 14. RECHAZO DE PETICIONES POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes 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.

**ARTÍCULO 15. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Alcaldía Municipal que invoca la reserva, corresponderá al Juez Administrativo, decidir en única instancia si niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el empleado competente enviará la documentación correspondiente al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

***¡PARA VOLVER A CRECER!***

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE OIBA</b> <small>Nit. 890.210.948-7</small>		<small>República de Colombia</small>  <small>Municipio de Oiba</small>
	<b>DECRETO</b>		
	Código: M-AC-DC	S. DOC: 150-1-7	

1. Cuando 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 Juzgado Administrativo.

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.

**ARTÍCULO 16. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** 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.

**ARTÍCULO 17. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Alcaldía Municipal como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

### CAPITULO III

#### PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA RESOLUCION DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 18. CANALES DE ATENCIÓN.** La Administración Municipal dispone de los siguientes canales de atención:

1. **Canal Escrito:** Toda persona podrá realizar sus peticiones a través de:

El Correo electrónico Institucional [contactenos@oiba-santander.gov.co](mailto:contactenos@oiba-santander.gov.co) o cualquiera de los correos electrónicos de las diferentes dependencias.

Mediante radicación en físico en las instalaciones de la Alcaldía Municipal ubicadas en la Calle 10 N° 6-36 Palacio Municipal, primer piso.

2. **Canal Presencial:** Las personas pueden acudir a la sede ubicada Calle 10 N° 6-36 Palacio Municipal, primer piso (Recepción)

**¡PARA VOLVER A CRECER!**