

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

Objetivo	Alcance
Establecer la metodología del trámite del Derecho de petición en la Curaduría Urbana con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas por este, de acuerdo con la normativa vigente.	Este procedimiento inicia desde la recepción del Derecho de petición, hasta la respuesta de la misma. Aplica para el solicitante.
NORMATIVA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución 1026 de 2021 2. Resolución 1025 de 2021 3. Ley 1437 de 2011 4. Ley 527 de 1999 5. Decreto 1890 de 2021 6. Decreto 1783 de 2021 7. Decreto 203 de 2022 8. Resolución 463 de 2017 9. Resolución 462 de 2017 10. Ley 1848 de 2017 11. Decreto 1166 de 2016 	<ol style="list-style-type: none"> 12. Decreto 1203 de 2017 13. Resolución 110 de 2014 14. Decreto 1077 de 2015 15. Ley 1454 de 2011 16. Ley 902 de 2004 17. Ley 810 de 2003 18. Decreto 2181 de 2006 19. Ley 388 de 1997 20. Decreto 333 de 2010 21. Decreto 327 de 2004 22. Ley 1755 de 2015
DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Derecho de petición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. • Recurso: Es un medio de impugnación contra resoluciones judiciales que hayan sido tomadas sobre un proceso determinado. 	
ENCARGADO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Área Jurídica 2. Curador Urbano 	
CONSIDERACIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para qué sirve? <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar información, documentos o copias de documentos. • Pedir que se preste un servicio. • Reclamar sobre un servicio recibido. • Quejarse sobre el servidor o funcionario que lo atendió. • Sugerir mejor calidad en el servicio. 2. ¿Quiénes pueden presentar un derecho de petición? <ul style="list-style-type: none"> • Toda persona natural o jurídica colombiana o extranjera. 	

3. Todas las personas pueden presentar peticiones sin necesidad de un abogado.

- Si usted es menor de 18 años no necesita un adulto para presentar una petición.
- La petición no tiene ningún costo, pero es probable que le cobren la copia o reproducción de documentos que solicite. Por ejemplo: fotocopias de documentos de trámites notariales (escrituras).

4. ¿Cuáles son las entidades públicas y privadas que asesoran la presentación de peticiones?

- La Defensoría del Pueblo.
- La Procuraduría General de la Nación. Las personerías distritales y municipales.
- Los consultorios jurídicos de las universidades.

5. ¿Qué debe contener un Derecho de petición?

- La entidad o persona a quien va dirigida la petición.
- Su nombre o el de la persona que presenta la petición.
- Su número de cédula, tarjeta de identidad o pasaporte, según corresponda.
- La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita. Los motivos o razones por las cuales realiza la petición.
- Una dirección física o un correo electrónico en donde desea recibir la respuesta.

6. Presentación de la petición

Presentación escrita:

Puede presentar su petición de manera escrita a través de diferentes medios. Por ejemplo:

- Enviando la petición por correo electrónico.
- Ingresando a la página web de la entidad en el enlace Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Enviando la petición por mensajería.
- Entregando la petición directamente en los puntos de atención presencial. Por ejemplo, a las Oficinas de Servicio al Ciudadano.

Petición verbal:

Puede presentar una petición verbal, de manera presencial o telefónica. Para ambos casos puede solicitar que quien escuche, registre su petición verbal y le entregue constancia de la misma.

También puede presentar una petición verbal en su lengua nativa. Si la entidad no cuenta con un intérprete,

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

le pedirá autorización para grabarlo mientras usted le explica su solicitud. Esta grabación se enviará a una entidad que pueda traducir la petición. Finalmente, la entidad inicial tiene la obligación de responder su petición.

Recepción de la petición

- Si presenta su petición verbalmente, el servidor o persona que recibe la petición debe dejar una constancia.
- Si presenta la solicitud, ya sea verbal o escrita, y falta información o algún documento necesario para responderla, quien recibe la petición debe indicarle qué es lo que hace falta y en qué tiempo debe presentarlo. En caso de que usted quiera insistir en hacer la petición sin la información necesaria, quien la reciba debe acogerla y dejar constancia de su decisión.
- Usted tiene un mes para completar o aclarar la petición. En caso de no hacerlo, la entidad podrá archivar la petición.

7. Todas las entidades están obligadas a recibir, informar o responder su petición en los siguientes tiempos o plazos:

5 días hábiles: Si lo que usted solicita no es competencia o función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda.

10 días hábiles: Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.

15 días hábiles: Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.

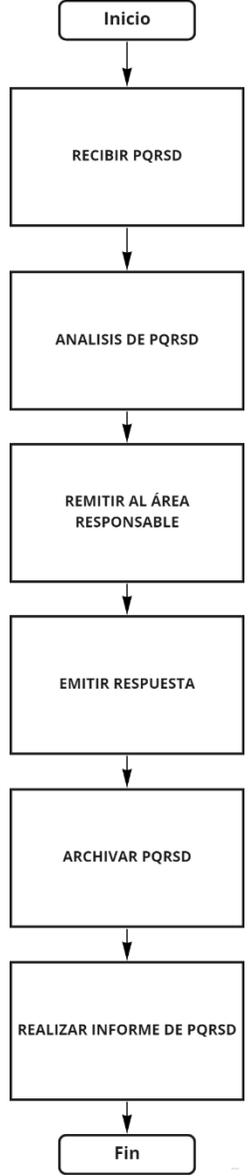
30 días hábiles: Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a cargo de la entidad.

DESARROLLO

 Inicio / Fin	 Actividad	 Decisión	
Diagrama de flujo	Descripción	Responsable	Documentos de referencia
	El auxiliar administrativo(a) de ventanilla única recibe	Auxiliar administrativo(a)	PQRSDF (Físico o digital)

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[RECIBIR PQRS] Recibir --> Analisis[ANALISIS DE PQRS] Analisis --> Remitir[REMITIR AL ÁREA RESPONSABLE] Remitir --> Emitir[EMITIR RESPUESTA] Emitir --> Archivar[ARCHIVAR PQRS] Archivar --> Informe[REALIZAR INFORME DE PQRS] Informe --> Fin([Fin]) </pre>	<p>documentación referida a PQRSD por parte de los cliente u interesados, verifica, a quién va dirigido, asunto, documentos anexos, y los datos claros y legibles sobre el remitente (cedula dirección, teléfono y correo electrónico); procede a poner sello de radicación que lleva logo de la curaduría urbana N2 de Bucaramanga “recibido para revisión” “fecha”, “hora”, “Nombre de quien recibe” en documento recibido del cual se le deja una copia al cliente u interesado indicándole el número de ingreso de la petición. Después se relaciona la información del PQRSD en carpeta o planilla de radicación (fecha de radicación, remitente y asunto) para mantener control sobre estás.</p>		
	<p>Se deja evidencia de la documentación entregada en un inventario de transferencia</p>	<p>Auxiliar administrativo(a)</p>	<p>Correo Institucional</p>

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

	con constancia de recibido por parte del auxiliar administrativo(a) de ventanilla única y de entrega al área jurídica.	Área Jurídica	Planilla de control interno
	La documentación de PQRSD será revisada a manera de informarse, por la curadora urbana y finalmente por los asesores jurídicos, estos con el fin de dar respuesta oportuna, en un término que indica la ley.	Curador Urbano Área Jurídica	PQRSD (Físico o digital)
	Determina el trámite a seguir dentro del marco legal y la normatividad vigente.	Área Jurídica	PQRSD (Físico o digital)
	El área jurídica remite la respuesta de la PQRSD a la dirección electrónica o física que haya indicado el petionario.	Área Jurídica	Oficio de respuesta
	Registra la fecha de salida, la hora y medio de envío; asignado así un nuevo de salida. Se referencia la información más relevante de la solicitud y se actualiza en la ventanilla única	Auxiliar administrativo(a)	Ventanilla única
	Se archiva el documento en la carpeta correspondiente.	Auxiliar administrativo(a) Área Jurídica	Carpeta de archivo

RESPUESTA A RECURSOS QUE SE PRESENTEN DURANTE EL TRÁMITE DEL ACTO ADMINISTRATIVO

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Se radica el recurso por los diferentes canales que tienen la curaduría	Auxiliar administrativo(a)	Oficio de solicitud de Recursos
2	Se entregan al área jurídica y estas los resuelve de acuerdo con los términos de ley.	Área Jurídica	Correo Institucional Planilla de control interno
3	El área jurídica remite la respuesta de los recursos interpuestos a la dirección electrónica o física que haya indicado el peticionario.	Área Jurídica	Oficio de respuesta
4	<p>Determina el trámite a seguir dentro del marco legal y la normatividad vigente.</p> <p>Este término puede variar así, según el resuelve de la resolución del recurso:</p> <p>En efecto suspensivo: Se eleva al superior jerárquico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En efecto suspensivo: Se eleva al superior jerárquico. 	Área Jurídica	

Revisó: Director del Área Jurídica

Aprobó: Curador Urbano

	<ul style="list-style-type: none"> • En efecto devolutivo: Se rechaza el recurso. • Se repone 		
5	Se archiva el documento en la carpeta correspondiente.	Auxiliar administrativo(a) Área Jurídica	Carpeta de archivo

EJERCE LA REPRESENTACIÓN LEGAL

El área jurídica debe representar al curador urbano frente a las demandas acciones populares, acciones de tutelas y/o cualquier otra acción jurídica que se presente ante la curaduría de manera que se pueda ejercer el derecho de defensa.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS REALIZADA
01	Creación del Documento