



RESOLUCIÓN METROPOLITANA N° D.

()

“Por la cual se reglamenta integralmente el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y se establece un nuevo procedimiento administrativo para la solicitud y expedición de copias de la información pública que posee la Entidad y el valor de las mismas, así como también el procedimiento de consulta y examen de expedientes dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales”

EL DIRECTOR DEL ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ

En uso de sus facultades y obligaciones constitucionales y legales, en especial las previstas en la Constitución Política, las Leyes 99 de 1993, 1437 de 2011, 1625 de 2013 y 489 de 1998, el Acuerdo Metropolitano N° 10 de 2013, y demás normas concordantes y complementarias, y

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 establece 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"*.
2. Que la Constitución Política de 1991 en su artículo 74 consagra: *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"*.
3. Que la Ley 57 de 1985 *"Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales"*, regula en su artículo 12 el derecho de toda persona a *"consultar los*

documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la Ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.”

4. Que la Ley 594 de 2000 Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, en el TITULO VI “ACCESO Y CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS”, consagra:

“Artículo 27. Acceso y consulta de los documentos. Todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley.

Las autoridades responsables de los archivos públicos y privados garantizarán el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

“Artículo 28. Modificación de la Ley 57 de 1985. Modificase el inciso 2º del artículo 13 de la Ley 57 de 1985, el cual quedará así: “La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.” (...)

5. Que la Ley 734 de 2002, establece en su artículo 34 numeral 19, como 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.*”
6. Que de acuerdo con lo dispuesto por el numeral 2º del artículo 5 y el artículo 36 de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a solicitar ante las autoridades copia a su costa de los documentos que estas generen, custodien o administren, salvo aquellos que cuentan con reserva legal.
7. Que el artículo 29 Ibídem, establece que en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.
8. Que el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, establece lo siguiente:

“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos

señalados- en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades 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 una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del 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 las entidades dedicadas a su protección o formación.” (...)

En ejercicio de tal derecho, las personas pueden solicitar, entre otras, copias de documentos.

9. Que en lo relativo a la expedición de documentos, la Ley 1755 de 2015, establece que:

“Artículo 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.” (...)

En ese orden de ideas se hace necesario fijar el valor unitario de las copias que en cumplimiento del derecho de petición expida el Área Metropolitana del valle de Aburrá.

10. Que la Ley 1755 de 2015, respecto de las peticiones sobre información con carácter reservado en su artículo 24 establece lo siguiente:

Artículo 24. 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.*
- 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.*

PARÁGRAFO. *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.*

11. *Que el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, establece algunos principios de la transparencia y acceso a la información pública, entre los cuales se encuentra el principio de gratuidad que tiene como finalidad que el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.*
12. *Que el inciso segundo del Artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, prevé que la respuesta de la solicitud de información pública deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Disposición igualmente señalada en el Artículo 20 del Decreto Nacional 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
13. *Que el artículo 21 del Decreto Nacional 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, prevé que las entidades u organismos públicos deben determinar, mediante acto administrativo motivado, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia, teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio de la entidad u organismo público, de modo que estos se encuentren dentro de parámetros de mercado.*
14. *Que así mismo el artículo 21 del Decreto Nacional 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”, prevé que el acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por concepto de reproducción de información pública, debe ser divulgada en la página web de la Entidad*

u organismo que lo expide y que para establecer los respectivos costos se debe tener en cuenta que la información pública puede ser suministrada a través de los diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, discos compactos, DVD u otros que permitan la reproducción, captura, distribución e intercambio de información pública.

15. Que el Decreto Nacional 1494 de 2015, “Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014”, dispone en su Artículo 2 lo siguiente:

Artículo 2°. *Corrójase el yerro contenido en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.*

El artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 quedará así:

“Artículo 18. *Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:*

- a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado.*
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.*
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.*

Parágrafo. *Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable”.*

16. Que el Decreto Nacional 1494 de 2015, “Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014”, dispone en su Artículo 3 lo siguiente:

Artículo 3°. *Corrójase el yerro contenido en el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014.*

El artículo 21 de la Ley 1712 de 2014 quedará así:

“Artículo 21. *Divulgación parcial y otras reglas. En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción contenida en la presente ley, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable. La información pública que no cae en ningún supuesto de excepción deberá ser entregada a la parte solicitante, así como ser de conocimiento*

público. La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público pero no de su existencia.

Ninguna autoridad pública puede negarse a indicar si un documento obra o no en su poder o negar la divulgación de un documento, salvo que el daño causado al interés protegido sea mayor al interés público de obtener acceso a la información.

Las excepciones de acceso a la información contenidas en la presente ley no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, y en todo caso deberán protegerse los derechos de las víctimas de dichas violaciones”.

17. Que el Decreto 1166 de 2016, reglamenta lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, y establece en su Artículo 2.2.3.12.11. lo siguiente: *“Reglamentación interna. Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.”*
18. Que es necesario adecuar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como el procedimiento administrativo para la reproducción y consulta de expedientes y documentos, incorporando elementos que favorecen la divulgación y la prestación de los servicios a los usuarios, aprovechando los medios electrónicos de los con que dispone la Entidad.
19. Que si bien es importante propender por una coherencia conceptual en las respuestas a las peticiones ciudadanas, también es importante la eficiencia, eficacia y efectividad de las respuestas que se les suministran; por lo anterior, se hace necesario que diversos equipos de trabajo o dependencias de la Entidad atiendan las peticiones ciudadanas relacionadas directamente con su quehacer.

Por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adoptar la reglamentación para los trámites y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y un nuevo procedimiento administrativo para la solicitud y expedición de copias de la información pública que posee

la Entidad y el valor de las mismas, así como también el procedimiento de consulta y examen de expedientes dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, en concordancia con lo establecido en las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y sus decretos reglamentarios, de la siguiente forma:

TITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Modalidades de petición. Para efectos del trámite de las peticiones se deberán tener en cuenta las siguientes modalidades:

1. Derecho de petición en interés general. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

2. Derecho de petición en interés particular. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.

3. Petición de información. Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

4. Petición de formulación de consultas. Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, para su concepto, un caso o asunto de su competencia.

5. Queja. Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Área Metropolitana del Valle de Aburrá y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda.

6. Reclamo. Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

7. Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

8. Denuncia. Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.

9. Felicitación: Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá o sus servidores.

Artículo 2. Registro de peticiones. Las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención, deberán registrarse para su radicación en el Sistema de Información Metropolitana SIM.

Todas las comunicaciones de ciudadanos que impliquen peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información, que se reciban a través de los diferentes correos institucionales, deben ser enviadas por el servidor público o contratista que recepcionó de manera inmediata a la dirección electrónica atencionausuario@metropol.gov.co, con el fin de que surtan el trámite debido de registro, radicación y direccionamiento.

Parágrafo: Las peticiones que ingresan al correo institucional no deben ser gestionadas por parte del servidor público o contratista que las recibió, hasta tanto no hayan sido radicadas por el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental toda vez que por no encontrarse registradas en el Sistema de Información Metropolitana SIM, módulo de Archivo y Trámites, generan riesgos y responsabilidades al contratista o funcionario que no radique la petición frente al peticionario, por lo que deberá realizarse esta gestión de manera inmediata una vez recibida la solicitud.

TÍTULO II.

De las Peticiones y su Trámite.

CAPÍTULO 1.

De la Formulación de las Peticiones.

Artículo 3. Clasificación de las peticiones. De acuerdo con su forma de presentación y medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

- 1. Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular de forma escrita.
- 2. Peticiones virtuales:** Son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá (www.metropol.gov.co) y aplicaciones móviles dispuestas por la Entidad, utilizando el formulario único de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.
- 3. Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través del personal encargado de la recepción telefónica de la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental dispuesto por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.
- 4. Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente en el punto de información del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, a cargo del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental.

CAPÍTULO II.

Contenido y Trámite de las Peticiones.

Artículo 4. Requisitos mínimos de las peticiones. Toda petición para su trámite y presentación deberá contener:

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.

Artículo 5. Recepción y trámite de las peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas por el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental a través del Sistema de información Metropolitana SIM.

Teniendo en cuenta la eficiencia administrativa, se consultará al ciudadano si la respuesta a su petición puede ser remitida por medio electrónico, para lo cual el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental evidenciará la manifestación del ciudadano.

El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental será el encargado de recibir, clasificar, radicar y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia.

Artículo 6. Constancia de recibo de peticiones escritas. Las peticiones escritas deberán presentarse en original y una copia debidamente foliada. Una vez radicadas, la copia será devuelta al interesado con el código QR que contiene número de radicado respectivo, fecha y hora de recibo de la petición.

Artículo 7. Recepción y trámite de las peticiones virtuales. El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental será el encargado de recibir, registrar y remitir las peticiones virtuales a las dependencias o entidades que tengan competencia para resolverlas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado a través de correo electrónico.

En el evento en que los medios electrónicos con que cuenta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá no permitan recibir peticiones por dicho medio, se dará aplicación a lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 62 de la Ley 1437 de 2011, sobre la prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad.

Artículo 8. Recepción y trámite de las peticiones verbales. El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental atenderá a las personas que acudan al punto de atención del Área Metropolitana del Valle de Aburrá para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos, para lo cual, tendrá en cuenta lo establecido en los artículos 18 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" y 31 "*Derecho de turno*" de la presente reglamentación.

Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente y de forma verbal por el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, sin costo alguno, formularios que permitan su diligenciamiento, los cuales, a su vez, deberán ser radicados por el peticionario en en las taquillas para esto dispuestas, con el fin de que las mismas reciban el trámite

señalado en el artículo 7 "*Recepción y trámite de las peticiones escritas*" de la presente resolución, o, si el peticionario así lo solicita, el servidor público del equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, en el Sistema de Información Metropolitana, módulo de Archivo y trámites, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo del artículo 16 "*Contenido de las peticiones*" de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 "*Contenido de las peticiones*" de la 1437 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1: Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2: El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico. Las peticiones telefónicas se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta el Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Artículo 9. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en su lengua o dialecto.

Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que la recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 10. Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención personal al público y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua, los días viernes la atención es hasta las 4:30 p.m.

Parágrafo 1: El horario de atención personal al público y recepción de correspondencia podrá ser modificado a días en principio no hábiles por circunstancias especiales.

Parágrafo 2: El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal de la sede del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Artículo 11. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 "*Peticiones incompletas y desistimiento tácito*" de la Ley 1755 de 2015, el servidor público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. El requerimiento realizado por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá suspende los términos establecidos para la respuesta.

Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, 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 dependencia responsable del trámite 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. No se podrá estimar incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos se encuentren en la Entidad.

Artículo 12. Designación de servidor público para proyectar respuesta. Recibida la petición, el Secretario General, Subdirector, Jefe, Asesor o Líder de la dependencia encargada de dar la respuesta, designará al servidor público que deba proyectarla.

El servidor público designado para dar la respuesta respectiva, realizará un estudio preliminar y si observa que se requiere solicitar información complementaria, proyectará oficio en tal sentido para firma del jefe de la dependencia, en el que se informe lo pertinente al peticionario, requiriéndolo para que dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación complete su requerimiento 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.

En el evento en que la petición recibida contenga hechos o situaciones que deban ponerse en conocimiento de otra entidad, se dará traslado a esta última para que inicie las acciones pertinentes.

En el caso de las denuncias, éstas serán puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien actuará de acuerdo a sus funciones. Si la denuncia por actos de corrupción no son competencia del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, deben ser trasladadas al competente a más tardar dentro de los

dos (2) días hábiles siguientes a su recepción, informándole al ciudadano del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

Parágrafo: El responsable de la recepción, clasificación, radicación, direccionamiento, seguimiento y control a las respuestas de las peticiones que ingresan a la Entidad, es el Líder de Atención al Usuario y Gestión Documental, quien contará con un mecanismo físico o electrónico que garantice un sistema de alertas al cumplimiento de los términos y verificación de la respuesta. Así mismo, este mecanismo de control deberá generar una respuesta al peticionario, indicándole la recepción e inicio del trámite.

Los Jefes, Asesores o Líderes de las diferentes dependencias o subdirecciones, serán responsables de la asignación de la respuesta al Profesional Universitario competente y de la verificación de la calidad y oportunidad en la respuesta.

Artículo 13. Falta de competencia del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

Si las dependencias encargadas de recepcionar las peticiones o a quienes se les haya remitido para resolverlas, no son competentes, las mismas deben informar al peticionario de manera inmediata si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición escrita o virtual, término dentro del cual, se remitirá la petición a la Entidad competente y se enviará copia del oficio remitido al peticionario, registrando esta actuación en el Sistema de Información Metropolitana — SIM.

Artículo 14. Falta de competencia en la dependencia del Área Metropolitana del Valle de Aburrá o a la que se remite la petición.

Si la dependencia a la cual es remitida la petición, considera que no es competente para conocer y dar respuesta, la remitirá de inmediato a la dependencia que considere competente registrando esta actuación en el Sistema de Información Metropolitana SIM.

Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver la petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Oficina Asesora Jurídica Administrativa del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, para que dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, determine la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

Artículo 15. Citación a terceros determinados.

Cuando de las peticiones presentadas ante en Área Metropolitana del Valle de Aburrá, resultare que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, la persona designada para resolver la solicitud citará a los terceros mediante comunicación escrita a su lugar de residencia, indicando claramente el

nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación a terceros determinados se hará en los términos del artículo 67 "*Notificación personal*" de la Ley 1437 de 2011.

En el día y hora señalados la persona designada para resolver la petición deberá atender a los terceros determinados citados; si no fuere posible la citación, se hará la publicación a que se refiere el artículo 16 "*Citación a terceros indeterminados*" de esta resolución.

Artículo 16. Citación a terceros indeterminados. Cuando se trate de terceros indeterminados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición en la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá (www.metropol.gov.co), dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya citado a tercero. Si una vez surtida la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

Artículo 17. Publicación de única respuesta. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse al Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales y al equipo de Comunicaciones para ser publicada en la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá (www.metropol.gov.co).

Artículo 18. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado
- Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas lo deberán manifestar expresamente en su petición. A su vez, en los formularios

destinados por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

Artículo 19. Peticiones anónimas. Las peticiones anónimas, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Información Metropolitana SIM del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá publicará en su página Web las respuestas a las peticiones catalogadas como anónimas.

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, únicamente cuando acrediten los requisitos contemplados en el artículo 69 "*Oficiosidad y preferencia*" de la Ley 734 de 2002 y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

Artículo 20. Peticiones irrespetuosas o reiterativas. Las personas designadas para resolver la petición, podrán rechazar aquellas que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en las que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. La decisión que rechace la petición deberá notificarse al peticionario de manera motivada.

Respecto de las peticiones reiterativas ya resueltas, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 21. Peticiones de competencia de múltiples dependencias. Cuando se requiera dar respuesta a una petición donde existen múltiples dependencias competentes, el servidor público designado en el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, dependiendo de la vía de ingreso de la petición, evaluará el contenido de la misma para determinar el área que tiene mayor responsabilidad en su atención, con el fin de que esta, mediante el Sistema de Información Metropolitana SIM, requiera a las demás dependencias que deban responder y consolide a efectos de dar una única respuesta al peticionario.

Artículo 22. Copias de peticiones. Cuando la petición presentada ante el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, sea copia de una comunicación dirigida a otra entidad, el Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental deberá remitirla a la dependencia que se considere competente, quien deberá dar respuesta al peticionario informando el trámite realizado o las acciones realizadas frente a su requerimiento.

TÍTULO III.

Reglas especiales para algunas modalidades de petición.

CAPÍTULO I.

Petición de Información.

Artículo 23. Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, pondrá a disposición del público a través de su página Web: www.metropol.gov.co, la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 y a lo dispuesto en el presente reglamento.

Parágrafo. Las dependencias responsables de los asuntos antes relacionados deberán suministrar la información a la dependencia encargada de su publicación y actualización.

Artículo 24. Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo 23 "Acceso a la Información" del presente reglamento, sobre asuntos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en esta Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera verbal y virtual, y en todo caso en cumplimiento de lo establecido en la reglamentación.

Artículo 25. Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en el Capítulo II "*Acceso Ciudadano a los Documentos*" de la Ley 57 de 1985, los artículos 24 "*Informaciones y documentos reservados*" y 25 "*Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva*" de la Ley 1755 de 2015, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición, la dependencia que inicialmente dio respuesta, junto con la Oficina Asesora Jurídica Administrativa, procederán de conformidad con lo preceptuado en el artículo 26 "*Insistencia del solicitante en caso de reserva*" de la Ley 1755 de 2015, remitiendo la documentación a la autoridad judicial competente para que la misma tome una decisión.

Parágrafo 1. En el caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

Parágrafo 2. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 2 por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

Artículo 26. Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 27. Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor que corresponda, lo anterior, además, de acuerdo a lo preceptuado en el presente reglamento.

Artículo 28. Solicitud de copias en medios electrónicos. Cuando el interesado requiera que la información solicitada le sea suministrada en medio magnético o a través de correo electrónico, podrá suministrar los elementos necesarios para su copia o la dirección electrónica a la cual se deba enviarse la información, en todo caso atendiendo a lo establecido en el presente reglamento.

CAPÍTULO II.

Formulación de Consultas.

Artículo 29. Formulación de consultas. El Área Metropolitana del Valle de Aburrá, atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo.

Las respuestas de las consultas no comprometerán la responsabilidad del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. La persona designada para resolver estas peticiones, al contestar deberá advertirlo, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 "*Alcance de los conceptos*" de la Ley 1755 de 2015.

TÍTULO IV.

De los términos para resolver las peticiones.

Artículo 30. Términos de respuesta. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*", el trámite de las distintas modalidades de petición estará sujeto a la observancia de los siguientes términos, los cuales, con excepción de aquellos de naturaleza judicial, se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, así:

1. Por regla general y salvo norma legal especial, las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. Términos establecidos de forma especial para determinadas peticiones:
 - a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener documentos como copias de expedientes, copias de certificaciones, autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - b) Los informes solicitados por el Congreso de la República, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, en los términos que para el efecto establezcan estas entidades, de conformidad con la normativa vigente;
 - c) Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación;
 - d) La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación;
 - e) Las peticiones presentadas de conformidad con el artículo 19 "*Peticiones irrespetuosas o reiterativas*" de la presente reglamentación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación.

Parágrafo 1. Cuando haciendo uso de los medios dispuestos por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se presente una petición en un día no hábil de conformidad con lo señalado en el artículo 10 "*Horario de atención personal al público*" de esta reglamentación, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver o contestar las peticiones dentro de los términos aquí señalados, la persona encargada deberá informar esta situación por escrito al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos y a su vez, señalar el término estimado en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del previsto en el presente artículo para cada modalidad.

Parágrafo 3. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que resuelva la petición y dé respuesta en forma inmediata.

Artículo 31. Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones dentro de los criterios señalados en la presente resolución y de conformidad con los mecanismos dispuestos por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo 18 "*Peticiones presentadas por sujetos de especial protección*" de la presente reglamentación.

Artículo 32. Suspensión de los términos para resolver. Los términos aquí señalados se suspenderán cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 "*Trámite de los impedimentos y recusaciones*" de la Ley 1437 de 2011.

TÍTULO V

CAPITULO I

Trámite para la expedición de copias y consulta de expediente y documentos que reposan en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá

Artículo 33. Para la expedición de copias y consulta de expediente y documentos que reposan en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, además de las reglas

generales sobre el trámite de peticiones que contiene el presente reglamento, se deberá adelantar el siguiente trámite:

a. PARA LA SOLICITUD DE COPIAS:

- Recibida la solicitud de expedición de copias, el servidor público competente informará al solicitante en un término inferior a diez (10) días, sobre el número de folios.
- Una vez el solicitante haga llegar a la Entidad los medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o correo electrónico entre otros, el servidor público encargado deberá hacer entrega de las mismas dentro de los tres (3) días siguientes.
- En caso de que el solicitante no suministre los medios electrónicos, correrá con el costo de éstas y el servidor público encargado acompañará al solicitante a la fotocopidora más cercana a la Entidad.

b. PARA LA REVISION Y EXAMEN DE EXPEDIENTES

Las solicitudes de consulta y examen de expedientes ambientales y/o administrativos, deberá presentarse de manera escrita o verbal y precisarse en ella la siguiente información:

- a. Designación de la Entidad a la cual se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado si es del caso, con indicación del documento de identidad y la dirección.
- c. El objeto de la petición, consulta o examen.
- d. Las razones en que se apoya.
- e. Firma del peticionario.
- f. Carta de autorización del representante legal.

Una vez autorizada la consulta y examen de expedientes, esta se atenderá en horarios de atención al público definidos por la Entidad y en la fecha y hora señalada para tal efecto.

Se exceptúa del procedimiento previsto para la consulta y examen de los expedientes, los beneficiarios del trámite o contenido del expediente, quienes sean parte o intervengan en el trámite adelantado o sus apoderados.

Las solicitudes de consulta y examen de expedientes relacionados con trámites ambientales y de expedición de copias de los mismos, una vez radicadas en la Entidad, serán anexados al expediente correspondiente.

Parágrafo 1. La información o copias solicitadas podrán suministrarse a través de diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memoria USB, discos compactos, DVD u otros que permitan su reproducción, captura, distribución e intercambio de información pública, excepto los casos en los que no se pueda digitalizar. Estos elementos deben ser suministrados por el solicitante.

Parágrafo 2. A través de la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental, se adelantarán las acciones a que haya lugar, para el caso de los expedientes ambientales, con el fin de formar cuaderno separado con los estudios que reposa en los expedientes y que no entran al dominio público por las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

Lo anterior, sin perjuicio de que los solicitantes puedan indicar expresamente que otra información de la consignada en las solicitudes de tramites ambientales (permisos, concesiones, autorizaciones o licencias) tiene carácter reservada, invocando expresamente la norma jurídica en que se fundamenta, con el fin de que la Entidad se abstenga de entregar la misma a cualquier persona natural o jurídica que en ejercicio del derecho de petición solicite la consulta o copia de la misma.

CAPITULO II

Costo de las copias

Artículo 34. Fijar el valor unitario de las copias que se solicitan a la Entidad, sobre la información pública que en ella reposa, teniendo en cuenta la siguiente tabla de acuerdo al formato y la referencia de mercado exigida por la Ley 1755 de 2015:

TIPOS DE REPRODUCCION DOCUMENTAL	VALOR UNITARIO
Fotocopias carta y oficio a color	\$1.200
Fotocopias carta y oficio en blanco negro (simple)	\$150

Artículo 35. La consignación del valor de las copias solicitadas, se realizará por parte del usuario, de acuerdo a la tarifa fijada de la siguiente manera:

Entidad Financiera:	BANCO CAJA SOCIAL
Número de la cuenta:	26502784457
Tipo de la cuenta:	Ahorros

Parágrafo 1. El pago de las copias solicitadas se realizará por parte del solicitante siempre que el número de copias a expedir sea superior al fijado por la Entidad.

Parágrafo 2. El pago de expedición de copias solicitadas se efectuara siempre que el número de copias a expedir sea superior a diez (10), en el evento en que la solicitud no supere este número las mismas deberán ser expedidas y entregadas de manera gratuita, dentro de los diez (10) diez siguientes a la recepción de la solicitud.

Parágrafo 3. Con el fin de incentivar la política de “cero papel”, las copias serán suministradas mediante los medios magnéticos o electrónicos, memoria USB, discos compactos, DVD u otros que permitan su reproducción, captura, distribución e intercambio de información pública, siempre que sea posible.

Artículo 36. En los siguientes casos la Entidad hará entrega de las copias a través de diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento:

- a. Cuando los documentos a reproducir no excedan la cantidad establecida en el parágrafo 2 del artículo 35 de esta Resolución.
- b. Cuando se trate del requerimiento de copia de los antecedentes administrativos de actos demandados, en los términos del parágrafo 1 del artículo 175 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- c. Cuando la solicitud sea originada en desarrollo de una acción pública o una investigación penal.
- d. Cuando haya sido ordenada por una autoridad administrativa, en estricto cumplimiento de sus funciones.
- e. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el solicitante suministre el medio tecnológico.

Artículo 37. Cuando la reproducción de expedientes o documentos sea solicitada en medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o correo electrónico

entre otros, no se cobrará al solicitante. No obstante, las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos serán suministradas por el solicitante.

Artículo 38. El valor correspondiente a copias, será incrementado anualmente de acuerdo a la meta de inflación fijada por el Banco de la República para el respectivo año.

TÍTULO VI

Disposiciones Finales

Artículo 39. Garantía de imparcialidad. Los Servidores Públicos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o proferir decisiones definitivas, se les aplicarán además de las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil, las señaladas en el artículo 11 "*Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación*" de la Ley 1437 de 2011 y las consagradas en el artículo 84 de la Ley 734 de 2002.

Artículo 40. Aplicación de las normas y jurisprudencia. Al resolver los asuntos de su competencia, el Área Metropolitana del Valle de Aburrá aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberá tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado y de la Corte Constitucional que interpreten las normas constitucionales aplicables a la resolución de los asuntos de su competencia en las que se interpreten y apliquen dichas normas. Para el efecto, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 102 "*Extensión de la jurisprudencia del Consejo de Estado a terceros por parte de las autoridades*" de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 41. Pruebas. De conformidad con lo establecido en el artículo 40 "*Pruebas*" de la Ley 1437 de 2011, durante las actuaciones administrativas que tengan por objeto el trámite de peticiones se podrán pedir, decretar pruebas y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado. Tratándose de procedimientos administrativos sancionatorios se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 48 "*Periodo probatorio*" de la citada Ley 1437 de 2011.

Artículo 42. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones. Estas se harán en los términos de los artículos 65 "*Deber de publicación de los actos administrativos*"

de carácter general" y siguientes de la Ley 1437 de 2011, a través de las dependencias y servidores públicos comisionados para tal fin.

Artículo 43. Presentación de recursos en sede administrativa. La persona del Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental encargada de la recepción de correspondencia, deberá radicar los Recursos que se presenten en sede administrativa contra el Área Metropolitana del Valle de Aburrá y deberá remitirlos a la dependencia competente de manera prioritaria.

Artículo 44. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002.

Las acciones disciplinarias que deban iniciarse en virtud de las situaciones antes mencionadas serán tramitadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario de esta Entidad Área Metropolitana del Valle de Aburrá, o por la Procuraduría General de la Nación según competencia de cada uno, quienes actuarán, con fundamento en el informe que presente el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, o con base en la queja que presente cualquier persona, teniendo en cuenta lo preceptuado en el artículo 19 "*Peticiones anónimas*" de la presente reglamentación, respecto a las peticiones presentadas por anónimos.

Artículo 45. Informes. En relación con informes periódicos para control de los asuntos regulados en la presente Resolución se establecen los siguientes:

a) El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, presentará ante la Oficina de Auditoría Interna, un informe mensual de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

b) El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental, presentará y publicará en la página web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, con corte semestral, un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información e informe de tiempos de respuesta; los cuales deben discriminar la siguiente información mínima:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud y,
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Artículo 46. Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por lo dispuesto en la normatividad vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

ARTÍCULO 2. Competencia para recibir, registrar, remitir, suscribir y controlar los derechos de petición y solicitudes. Modificar el artículo 5° de la Resolución Metropolitana Nro. 404 de 2019, el cual quedará así: “El Equipo de Atención al Usuario y Gestión Documental será el encargado de recibir, registrar y remitir los derechos de petición y solicitudes a las dependencias que tengan competencia para gestionarlos y suscribir la respuesta, de acuerdo con lo siguiente:

- **A la Líder de Control y Vigilancia:**
 1. Derechos de petición relacionados con tala y poda.
- **A la Líder de Archivo y Gestión Documental:**
 1. Derechos de petición relacionados con la expedición de copias o entrega de documentos no sometidos a reserva.
 2. Derechos de petición relacionados con la expedición de certificados contractuales.
- **A la Jurídica Ambiental:**
 1. Derechos de petición o solicitudes relacionadas con CM y/o Quejas.
 2. Derechos de petición o solicitudes referentes a la aplicación e interpretación de la norma ambiental.
 3. Comunicaciones del ANLA.
 4. Derechos de petición o solicitudes afines a temas de Gestión Ambiental, Gestión del Riesgo y Control y Vigilancia.
- **A la Jurídica de Movilidad:**
 1. Derechos de petición o solicitudes relacionados con Encicla.
 2. Derechos de petición o solicitudes referentes a Plan MES.
 3. Derechos de petición o solicitudes relativas a las competencias que se encuentran en cabeza de la Entidad, en virtud del ejercicio de su función como autoridad en materia de transporte público del Valle de Aburrá.
- **A la Jurídica Administrativa:**
 1. Derechos de petición y solicitudes de órganos de control.
 2. Derechos de peticiones relacionados con asuntos propios de la Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera, Subdirección de Proyectos, Gestión Humana, Comunicaciones y el Programa de Educación y Cultura.

3. Demás peticiones o solicitudes que no se encuentren enlistadas anteriormente y no le corresponda conocer al Líder de Control y Vigilancia, Líder de Archivo y Gestión Documental, Asesor Jurídico Ambiental y Asesor Jurídico de Movilidad.

PARAGRAFO 1. El Líder de Control y vigilancia, el Líder de Archivo y Gestión Documental, el Asesor Jurídico Ambiental, el Asesor Jurídico de Movilidad y el Asesor Jurídico Administrativo, según su competencia serán los encargados de efectuar el correspondiente control y garantizar que los derechos de petición y solicitudes se respondan dentro de los términos legales.

PARAGRAFO 2. El Líder de Control y Vigilancia, el Asesor Jurídico Ambiental, el Asesor Jurídico de Movilidad y el Asesor Jurídico Administrativo, según su competencia deberán suscribir la respectiva respuesta, pero el Director, los Subdirectores y el Secretario General podrán suscribir las respuestas a peticiones que así lo consideren.

ARTÍCULO 3. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones Metropolitanas Nro. 1872 de 2016 y 419 de 2017, modifica el artículo 5° de la Resolución Metropolitana Nro. 404 de 2019, y deroga o modifica, según sea el caso, las demás disposiciones internas que le sean contrarias.

ARTÍCULO 4: Publíquese la presente Resolución en la página Web del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN DAVID PALACIO CARDONA
Director

Firmado electrónicamente según decreto 491 de 2020



CARMEN ELVIRA ZAPATA RINCON
Secretario General

Firmado electrónicamente según decreto 491 de 2020



LINA MARCELA ISAZA MARIN
Asesor Jurídica Administrativa

Firmado electrónicamente según decreto 491 de 2020