
	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 SC-CER 510874
	GTTGJ: GESTIÓN JURÍDICA			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
	Código: GTTGJ-P001	Vigencia: 24/11/2017	Versión: 1.0	

1. OBJETO:

Teniendo en cuenta que de acuerdo a lo establecido en el Título II, capítulos I, II y III, artículos 13 a 33 de la ley 1437 de 2011 modificada por la ley 1755 de 2015 se hace necesario establecer, al interior del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte –DATT- de Cartagena el procedimiento para atender, dentro de los términos de ley las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales que la ciudadanía en general presente ante el DATT.

Para esto se hace necesario precisar lo establecido en la Constitución y la Normatividad vigente, previamente citada la cual nos enseña que cualquier persona tiene derecho a presentar peticiones ante las autoridades, en los términos definidos por la Ley, por razones de interés particular o general, y a obtener respuesta, dentro de los términos señalados en la ley, de fondo y completa acerca las mismas.

En este sentido el artículo 13 de la ley 1437 de 2011 establece que “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 este, 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.”

De acuerdo a la normatividad previamente citada el objeto de este proceso es atender dentro de los términos legales los derechos de petición, que la comunidad en general ejerza o presente ante el DATT.





El mismo procedimiento se aplicará para las acciones judiciales que se interpongan en contra del DATT acatando los términos legales que se apliquen de acuerdo al tipo de acción judicial en particular.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la recepción, análisis, resolución y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y acciones legales, abarcando la recopilación de información, soportes, registros, elaboración de la respuesta, informes o contestación de demandas y comunicación de la respuesta al solicitante o al emisario primario de la correspondencia de entrada, según sea el caso.

3. GLOSARIO

- **SIGOB**
Sistema de Gestión y Seguimiento a las metas del Gobierno.
- **Formato de Seguimiento PQR-AJ**
Formato de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Acciones Judiciales.
- **Petición de Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
- **Petición de Interés Particular.** Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- **Solicitud de Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			   SC-CER 510874
	GTTGJ: GESTIÓN JURIDICA			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
	Código: GTTGJ-P001	Vigencia: 24/11/2017	Versión: 1.0	

- **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el (la) ciudadano(a) que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- **Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
- **Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento.
- **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad.
- **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.
- **Petición de Informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.



4. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Subdirector Jurídico

5. POLITICAS DE OPERACIÓN

Toda correspondencia deberá ser recepcionada y registrada por medio del SIGOB en las mesas de entrada de correspondencia del DATT o de la oficina de correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

El plazo legal para resolver las peticiones empieza a correr a partir del momento en que estas se radican en las mesas de entrada de correspondencia del DATT o de la oficina de correspondencia de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 SC-CER 510874
	GTTGJ: GESTIÓN JURÍDICA			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
	Código: GTTGJ-P001	Vigencia: 24/11/2017	Versión: 1.0	

De acuerdo a la clase de petición y peticionario los términos para resolver son:

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

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

- 1. Interés General y Particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
- 2. De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- 3. Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- 5. Consulta a Bases de Datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



La información solicitada a la oficina quien corresponda resolver la petición deberá remitirla en los siguientes términos:

- a) Peticiones de información, en interés general o particular: Cinco (05) días hábiles
- b) Petición de información, especial y particular cuatro (04) días hábiles
- c) Consulta: Quince (15) días hábiles
- d) Peticiones formuladas por congresistas en ejercicio de control político o periodistas acreditados: dos (2) días hábiles.

La información allegada deberá ser idónea y completa para dar solución de manera clara, precisa y oportuna al objeto petitorio, en aras de resolver de fondo la petición presentada.

6. DESCRIPCIÓN DE TAREAS:

No	TAREA
1	La Asesora de PQR'S recepciona y radica las peticiones y solicitudes dentro de acciones judiciales escritas, en la bandeja de entrada de SIGOB, indicando: fecha de la petición o solicitud, síntesis del objeto y nombre del peticionario.
2	La Asesora de PQR'S a través del SIGOB direcciona la petición, queja, reclamo, solicitud y acciones legales a la bandeja de entrada del Coordinador(a) de PQR'S.
3	El (la) coordinador(a) de PQR le remitirá la información de las peticiones y/o solicitudes que se reciban a la secretaria de la Subdirección Jurídica o quien haga sus veces, para que esta registre en un libro de entrada dichas peticiones o solicitudes e igualmente en conjunto con el asesor de apoyo a la gestión diligencian el formato de registro de correspondencia (anexo 1)
4	Igualmente el (la) Coordinador(a) de PQR'S envía según pertinencia y criterio jurídico, la correspondencia en medio físico y por SIGOB al integrante del grupo de PQR'S asignado para dar respuesta, quien deberá suscribir el recibo de la correspondencia entregada en el libro de entrada de correspondencia que lleva la secretaria de la Subdirección Jurídica.
5	El integrante del grupo de PQR'S responsable de dar respuesta analiza e inicia el trámite pertinente para dar respuesta de fondo

	PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y ACCIONES LEGALES			 SC-CER 510874
	GTTGJ: GESTIÓN JURIDICA			
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DISTRITAL			
	Código: GTTGJ-P001	Vigencia: 24/11/2017	Versión: 1.0	

	y completa al emisorario primario de la correspondencia.
6	El Integrante del grupo de PQR'S, dentro del término legal, da respuesta a la petición, solicitud o acción legal e igualmente registrará y alimentará el formato de gestión a PQR-AJ (anexo 2) y en el formato de seguimiento a ACCIONES JUDICIALES (anexo 3).
7	El integrante del grupo de PQR'S finalizará la gestión en el SIGOB de la correspondencia tramitada una vez sea revisada y reciba el aprobado o visto bueno a su respuesta por parte del Subdirector Jurídico o de quien este delegue.
8	El integrante del grupo de PQR'S una vez le sea aprobada la respuesta a la correspondencia asignada entregará a la secretaria de la subdirección la respuesta, informe y sus anexos para que la misma le sea notificada, dentro del término legal correspondiente, al emisorario primario de la petición o solicitud.
9	La secretaria de la subdirección enviará a través del medio más idóneo y ágil de que se tenga disposición la respuesta al emisorario primario de la petición o solicitud. De dicha respuesta hará el respectivo registro en el libro de salida de correspondencia. En caso de que la notificación no sea posible por cualquier causa se procederá a notificar al peticionario o solicitante de acuerdo a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
10	El Coordinador de PQR'S, debe impulsar y hacer seguimiento al trámite de agotamiento de vía gubernativa cuando sea procedente, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, las normas especiales que sean aplicables y el procedimiento de Actos Administrativos.
11	Finalmente, la secretaria de la subdirección procederá a entregar la petición o solicitud con su respectiva respuesta o informe al asesor de apoyo a la gestión encargado de la apertura del respectivo expediente en caso de acciones judiciales, para su correspondiente archivo. En el caso de las PQR'S se archivarán en la respectiva AZ que se llevará. Las respuestas a las peticiones o solicitudes se archivarán igualmente en una AZ una vez hayan sido notificadas a su destinatario.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Circular 08 de 2009 de la Secretaría de Asuntos Jurídicos de la Alcaldía de Cartagena.
- Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo

8. REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

SIGOB
 FORMATO DE REGISTRO DE CORRESPONDENCIA (ANEXO 1)
 FORMATO DE GESTION DE PQR-AJ (ANEXO 2)
 FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES JUDICIALES (ANEXO 3)
 LIBROS DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA.

9. ANEXOS

FORMATO DE REGISTRO DE CORRESPONDENCIA (ANEXO 1)
 FORMATO DE GESTION DE PQR-AJ (ANEXO 2)
 FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES JUDICIALES (ANEXO 3)

10. CONTROL DE CAMBIOS

N/A