

	RESOLUCIÓN		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 1	

## RESOLUCIÓN N° 180 DE 2023

(Octubre 17 de 2023)



POR LA CUAL SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

El Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, en uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Política, el Acuerdo Municipal 016 de 2005 y, artículo 17 del Acuerdo de Junta Directiva 007 de 2005,

### CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, determina el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, y que el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
2. Que la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
3. Que el Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
4. Que la Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 "los deberes del servidor público, entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad".
5. Que la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
6. Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
7. Que el Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCIÓN</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 2	

8. Que 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, en su artículo 13 dispone: "Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades".
9. Que el Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
10. Que en reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, celebrada el 19 de septiembre de 2023, fue presentado por la entidad y aprobado por el comité, el documento denominado "Reglamento Interno para la Recepción, Trámite y Respuesta de los Derechos de Petición y Quejas del Banco Inmobiliario de Floridablanca".

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Reglamento Interno para la Recepción, Trámite y Respuesta de los Derechos de Petición y Quejas del Banco Inmobiliario de Floridablanca, contenido en el documento anexo al presente acto, que forma parte integral del mismo.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Comuníquese esta decisión a los servidores públicos del Banco Inmobiliario de Floridablanca y publíquese el presente acto administrativo en cartelera y en la página web de la entidad.

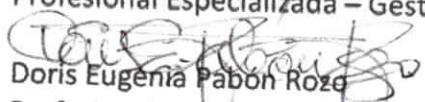
**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones internas que sean contrarias a los lineamientos contenidos en los manuales adoptados en el presente acto.

Se emite en la ciudad de Floridablanca, Santander, a los 17 días del mes de octubre de dos mil veintitrés (2023).

**PÚBLIQUENSE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

  
**JULIO CÉSAR GONZÁLEZ GARCÍA**  
 Director General

  
 Revisó: Chabely Paola Flórez Cepeda  
 Secretaria General y Administrativa

Proyectó: Elizabeth Pico Díaz  
 Profesional Especializada – Gestión del Talento Humano  
  
 Doris Eugenia Pabón Rozo  
 Profesional Universitario – Gestión Jurídica

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

# REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 2	

**RESOLUCION No. \_\_\_\_\_ DE 2022**  
(21 de Junio)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO PARA LA RECEPCIÓN, TRAMITE Y RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA.**

**LA DIRECCIÓN DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**, en ejercicio de las facultades conferidas por la Constitución en las Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y demás normas concordantes, y,

**CONSIDERANDO**

**A.-** Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, consagra el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

**B.-** Que por su parte el artículo 74 de la referida Carta Política, establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

**C.-** Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el Artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "Ley 1437 de 2011".

**D.-** Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, corresponde a las autoridades 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.

**E.-** Que el Decreto 2693 de 2012, establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso 1 del Decreto 019 de 2012.

**F-** Que el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone sustituir el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las Autoridades-

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	---------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 3</b>	

Reglas Generales, Capítulo II, Derecho de Petición ante Autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III, Derecho de Petición ante Organizaciones e Instituciones Privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

**G.-** Que la Ley 1755 de 2015, por el cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el Derecho de Petición en Interés General y Particular, el Derecho de Petición de Informaciones, el Derecho de Petición de Documentación, el Derecho de Formulación de Consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolver.

**H.-** Que de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión de las peticiones: *"Las autoridades reglamentarán 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"*.

**I.-** Que por su parte el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016, en su artículo 2.2.3.12.11, hace alusión igualmente a la reglamentación interna, preceptuando que 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 el cumplimiento de los términos legales.

**J.-** Que de conformidad con el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender la aquejas.

**K)** Que teniendo en cuenta todas las precisiones de orden legal precedentemente citadas se hace necesario actualizar el reglamento interno para la recepción trámite y respuesta de los derechos de petición y quejas del municipio de Floridablanca - Santander

En mérito de lo expuesto se,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualizar el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones y Quejas del Banco Inmobiliario de Floridablanca – Santander, de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo "Ley 1437 del 2011", Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 del 19 de Julio del 2016.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 4</b>	

**OBJETIVO DEL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN,  
TRÁMITE Y RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS  
DEL BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA - SANTANDER**

El objetivo del presente Reglamento, además de dar cabal cumplimiento a la Ley es unificar los criterios y procedimientos para el trámite y respuesta a los Derechos de Petición y Quejas que se eleven ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca - Santander, de tal manera que la respuesta sea otorgada dentro de los precisos términos establecidos por la Ley y conforme a lo solicitado.

Para la recepción, trámite, resolución y control de los Derechos de Petición y Quejas que se formulen ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca - Santander, de conformidad con las previsiones de los artículos 23 de la Constitución Política, en la Ley 1755 de 2015, Artículo 55 de la Ley 190 de 1995, Decreto 1166 de 2016, se aplicará lo dispuesto en el presente Reglamento en lo no previsto por disposiciones especiales.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 5	

## REFERENCIA NORMATIVA y JURISPRUDENCIAL

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

**Artículo 209:** Principios Orientadores de la Actuación Administrativa:

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

**Artículo 23:** 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". conc. 74, 85, 95, 112 y 150 ibídem.

**Artículo 74:** Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley

### LEYES



**Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 22, sustituido por la Ley 1755 de 2015:** Corresponde a las autoridades 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.

**Ley 1755 de Junio 30 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.

**Artículo 1:** Sustitúyase el Título [II](#), Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBADO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-------------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 6</b>	

**Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Artículo 55:** Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.

**Ley 1952 de 2019.**

**Artículo 38, numeral 20:** Expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite del Derecho de Petición.

**Ley 962 de 2005**

**Artículo 6, inciso 3:** Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

**ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda Entidad Pública, deberá existir por lo menos una Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda Entidad Pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

**DECRETOS**

**Decreto 2693 de 2012:** Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 201 1 y el inciso 1 del Decreto 019 de 2012.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------





	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 7</b>	

**Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016:** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

**JURISPRUDENCIA:**

**Sentencias:** T-12\92, T-426\92, T-452\92, T-464\92, T-473\92, T-481\92, T-495\92, T-503\92, T-567\92, T-10\93, T-100\93, T-119\93, T-121\93, T-124\93, T-137\93, T-159\93, T-181\93, T-188\93, T-241\93, T-242\93, T-244\93, T-259\93, T-280\93, T-281\93, T-283\93, T-284\93, T-285\93, T-286\93, T-286\93, T-287\93, T-289\93, T-290\93, T-306\93, T-315\93, T-316\93, T-317\93, T-325\93, T-445\93, T-461\93, T-474\93, T-475\93, T-476\93, T-477\93, T-84\93, T-507\93, T-117\94, T-166\94, T-210\94, T-288\94, T-304\94, T-392\94, T-399\93, T-443\94, T-479\94, T-515\94, T-574\94, T-103\95.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 8</b>	

## CAPITULO I

### Ámbito de Aplicación, Principios, Naturaleza, Propósito Definición y Características

**ARTICULO SEGUNDO:** El presente Reglamento se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos que sean desarrollados en el trámite de los Derechos de Petición y Quejas que sean presentados en el Banco Inmobiliario de Floridablanca.

**ARTICULO TERCERO: Ámbito de Aplicación y definiciones:** normas aplicables los derechos de petición y quejas que se presenten ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca se atenderán conforme a lo establecido en el presente reglamento, Ley 1437 del 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 del 19 de Julio del 2016.

#### **Definiciones:**

**Petición:** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

**Derecho de petición de interés general:** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.



**Derecho de petición en interés particular:** por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

**Solicitud de Información:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias.

**Formulación de Consultas:** Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la entidad. En consideración de la materia específica específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente. Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente manual

**Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal:** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 9</b>	

**Actuaciones administrativas iniciadas de oficio:** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

**Quejas:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones

**Reclamos:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad

**Peticiones escritas:** Son solicitudes que las personas hacen por medio escrito, en letra legible y clara mediante oficio o formato único de peticiones, quejas o reclamos o mediante el depósito de la queja o reclamo en el Buzón de sugerencias.

**Peticiones Verbales:** La petición verbal formulada por cualquier persona puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.



**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Denuncia:** Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la Entidad.

**ARTICULO CUARTO: Principio Aplicables al Derecho de Petición:** los derechos de Petición y las quejas presentadas ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca deberán tramitarse con arreglo a los principios del debido proceso imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad conforme a los dispuesto en el artículo tercero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**ARTICULO QUINTO: Naturaleza:** El Reglamento Interno para la recepción, trámite y respuesta de los Derechos de Petición y Quejas del Banco Inmobiliario de Floridablanca, que por medio de este Acto Administrativo se expide, contiene las actuaciones, procedimientos, marco constitucional, legal y jurisprudencial que deberán ser adelantados, implementados y tenidos en cuenta por los funcionarios del BIF, que tengan a su cargo el trámite de los Derechos de Petición y Quejas que sean presentadas, para que tomando como base el Ordenamiento Jurídico Vigente, los mismos sean tramitados en forma eficaz, eficiente y oportuna, garantizando la cabal protección de este Derecho Fundamental.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 10</b>	

**ARTICULO SEXTO: Propósito:** El propósito fundamental de la implementación del Reglamento Interno para la recepción, tramite y respuesta de los Derechos de Petición del Banco Inmobiliario de Floridablanca, corresponde en primer lugar a otorgar cabal cumplimiento a lo establecido en la Ley, mediante la realización de un Estudio Jurídico que comprenda los preceptos contenidos en la Constitución Nacional, en la Ley, la Jurisprudencia emitida por las Altas Cortes, conforme a ello mediante un compendio de normas establecer criterios a tener en cuenta para la recepción, tramite y respuesta de los Derechos de Petición y Quejas que sean instauradas, criterios que una vez implementado el Reglamento Interno, mediante Acto Administrativo, deben ser acatados por todos los funcionarios de la entidad, dicho trámite estará sustentado en estrictos parámetros legales, lo cual permitirá obtener certeza jurídica en las actuaciones de orden legal que sean emitidas en tal sentido; lo anterior si se tiene en cuenta que el Derecho de Petición se constituye en un Derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, dada la connotación de Derecho Constitucional, su recepción, tramite y respuesta debe estar supeditado a lo establecido en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015.



**ARTICULO SEPTIMO: Definición Derecho de Petición:** Para los fines de este documento, el artículo 23 de la Constitución Nacional determina: *“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”*.

**ARTÍCULO OCTAVO: Características:**

- a) La Petición debe ser formulada a las Autoridades de manera respetuosa.
- b) El Peticionario puede aducir motivos de Interés General o Particular.
- c) Por parte de las Autoridades se debe otorgar pronta, oportuna y completa respuesta conforme a lo solicitado.
- d) El Derecho de Petición corresponde a un Derecho Fundamental, que hace parte de los Derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la Acción de Tutela.
- e) La Administración no se encuentra obligada a brindar una respuesta favorable, en tal sentido la obligación del Estado no es acceder a la Petición sino resolverla.
- f) Una vez sea radicada la Petición se debe atender o dar traslado al funcionario competente dentro de los precisos términos establecidos en la Ley.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

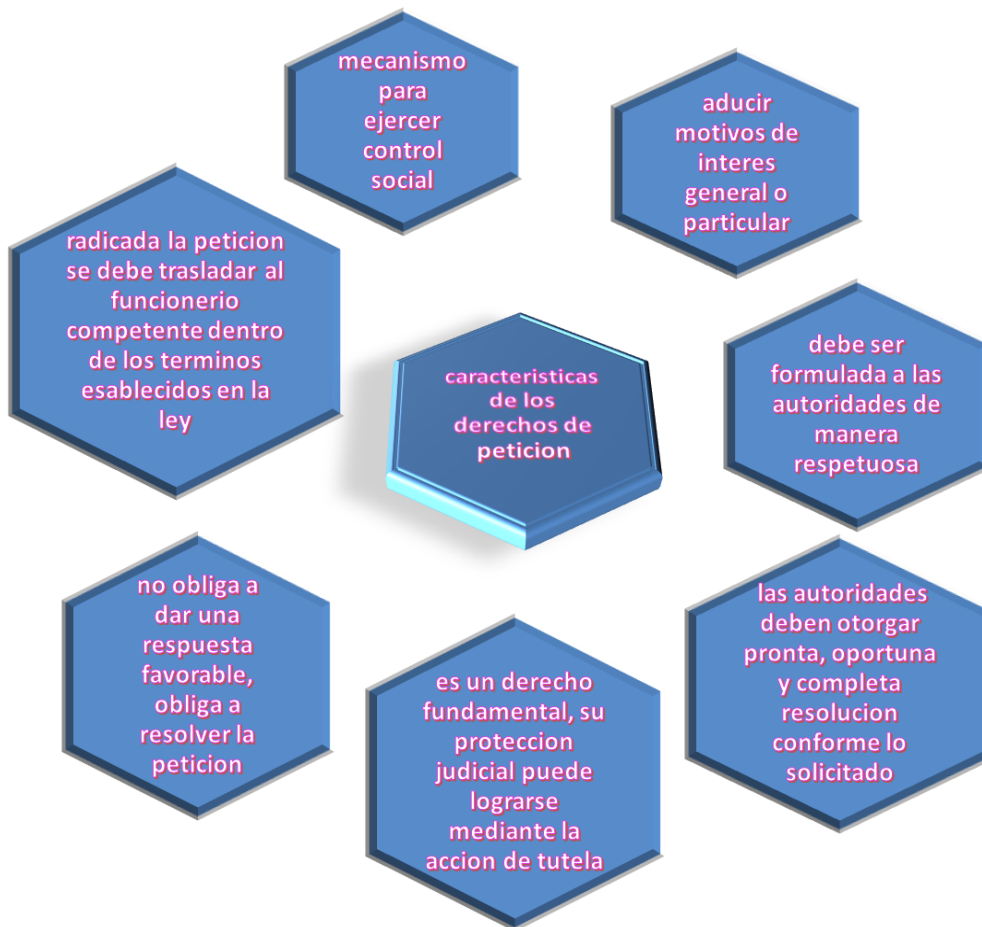


	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 11</b>	



**g)** Se constituye en un mecanismo para ejercer Control Social.

**h)** A través del Derecho de Petición se garantizan los mecanismos de la Democracia Participativa, el Derecho a la Información, a la Participación Política y a la Libertad de Expresión.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 13	

## CAPITULO II FORMA PRESENTACION Y RADICACION DE LAS PETICIONES

### **PETICIONES ESCRITAS:**

#### **ARTICULO NOVENO: Presentación y Radicación de Peticiones:**

**Presentación:** Las solicitudes que se instauren en desarrollo del Derecho de Petición ante el Banco Inmobiliario de Santander pueden formularse por escrito o verbales y deberá quedar constancia de la misma, o por Escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

#### **Peticiones Escritas:**

Podrán ser presentadas en la Transversal 29 No. 5-33 Lagos III, Ventanilla Única.

La Página Web del Municipio: **[www.bif.gov.co](http://www.bif.gov.co)**

La Cuenta de Correo Electrónico Oficial: **[info@bif.gov.co](mailto:info@bif.gov.co)**

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La entidad 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.



**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**PARAGRAFO TERCERO:** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo de la entidad deberá indicar al peticionario los que falten, si se insiste en que se radiquen, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una Petición Verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado de la ventanilla única, la expedirá en forma sucinta.

La entidad podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una Ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedaran impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados más allá del

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 14</b>	

contenido de dichos formularios.

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.

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 en el medio por el cual se han recibido los documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la Ventanilla Única del BIF.





El funcionario responsable para el recibo y radicación de oficios es aquel encargado de la atención al ciudadano situado en la recepción de la entidad (Ventanilla Única), en la cual realiza la revisión inicial teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
2. La indicación del documento de identidad.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 15</b>	

3. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
4. Indicación clara del objeto de la petición.
5. Las razones en que se fundamenta su petición.
6. La relación de los documentos que se adjunten.
7. La firma del peticionario.

En caso de cumplir con todos los pasos, se procede a la asignación y radicado del oficio.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 16	

**CAPITULO III**  
**Presentación, Trámite y Radicación de las Peticiones Verbales**

**ARTICULO DECIMO: Objeto:** El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: Centralización de la Recepción de Peticiones Verbales.**

La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, será la encargada de verificar la correcta y debida recepción de las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: Presentación y Radicación de Peticiones Verbales:** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El funcionario encargado de la Ventanilla Única bajo el seguimiento, coordinación y supervisión de la Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deberá dejar constancia y radicar las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad. La constancia de la recepción de la Petición Verbal deberá radicarse de inmediato y 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. el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 4.- Objeto de la Petición.
- 5.- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la Petición no impedirá su radicación, conformidad con el parágrafo del artículo 16 de la 2011 sustituido por el artículo 10 de la 1755 de 2015.
- 6.- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 17</b>	

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de la autoridad deberá indicar al peticionario documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

**7.-** Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

**8.-** Constancia explícita que la petición se formuló manera verbal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si el peticionario lo solicita, se le la de la petición verbal.

**PARAGRAFO TERCERO:** La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñara, implementara o adecuará los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación de acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: Respuesta al Derecho de Petición Verbal.**

**Plazo:** La respuesta al Derecho de Petición Verbal deberá darse en los plazos establecidos en la Ley.

**Respuesta Verbal:** En el evento que se dé repuesta verbal a la Petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el Derecho Petición de información cuando la respuesta al ciudadano en una simple orientación del Servidor Público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Solicitudes de acceso a la información pública: Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes manera verbal.

Peticiones relacionadas con trámites y servicios Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma. En todos casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su electrónica y otros los tipos solicitudes que ser presentadas por escrito.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 18</b>	

**ARTICULO DECIMO CUARTO: Turnos:** La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca entregara o pondrá a disposición diariamente una Escarapela que contendrá el número del turno que le corresponde para que de manera ordenada presenten las peticiones verbales, turnos que serán entregados de acuerdo con la solicitud que sea presentada.

**ARTICULO DECIMO QUINTO: Falta de Competencia:** La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, unidad funcional encargada de seguimiento, coordinación y supervisión, informará al peticionario en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario así se lo comunicará.



**PARAGRAFO PRIMERO:** No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual la Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, la Secretaria General registrará en la constancia de recepción del Derecho de Petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

**ARTICULO DECIMO SEXTO: Inclusión Social:** Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, la Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca deberá, directamente o a través de mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad. En ese sentido, podrá adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

**ARTICULO DECIMO SEPTIMO: Respuesta a solicitud verbal de acceso a información:** La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 19	



**ARTICULO DECIMO OCTAVO: Accesibilidad:** El Banco Inmobiliario de Floridablanca divulgará en una Cartelera Oficial que se ubicara en la entidad, en donde estarán ubicados el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.

En todo caso, el funcionario encargado de la ventanilla única, quien es quien hace la recepción de las peticiones verbales, deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una Ley señale expresamente lo contrario.

**ARTICULO DECIMO NOVENO: Seguridad de los Datos Personales:** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO: Contenido de las Peticiones:**

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 20	

Toda petición deberá contener, por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la Autoridad a la que se dirigen.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso con indicación del 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.
- c) Objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARAGRAFO PRIMERO:** La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimara incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**PARAGRAFO TERCERO:** Cuando en la formulación de la petición se actué mediante apoderado deberá anexarse el poder debidamente otorgado.

**ARTÍCULO VIGESIMO PRIMERO: ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES:** se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable del peticionario quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado

## TRAMITE DE LAS PETICIONES

### RADICACION:

Todas las peticiones que sean recibidas en el Banco Inmobiliario de Floridablanca en forma escrita o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresaran a través de la Ventanilla Única asignándole a cada una un número de radicado y será remitida a la dependencia correspondiente.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 21</b>	

**PARAGRAFO PRIMERO:** a la copia que sea presentada por el solicitante el funcionario de correspondencia realizará la anotación de la fecha y hora de su presentación y del número y clase de documentos anexos y se devolverá al interesado en forma inmediata

**PARAGRAFO SEGUNDO:** En caso de que la petición sea enviada a través de medio electrónico esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación la del envío, así como el número y clase de documentos recibidos los que se encuentren registrados en los datos

**PARAGRAFO TERCERO:** Las Peticiones recibidas a través de los correos de la entidad se tramitarán así: cuando leída la solicitud se observe que faltan documentos se enviara un correo indicándoles que anexen la información para efectos de otorgar una respuesta oportuna, en los demás casos se dará respuesta en los términos establecidos de acuerdo a la solicitud que sea presentada por el mismo medio electrónico o a la información que sea otorgada.

**PARAGRAFO CUARTO:** Toda petición electrónica que sea recibida en el Banco Inmobiliario de Floridablanca será ingresada y radicada en un libro radicador que estará a cargo del funcionario de Ventanilla Única, pero bajo la supervisión y seguimiento de la Secretaria General de la entidad.

**PARAGRAFO QUINTO:** Una vez ingresada la petición en el libro radicador el funcionario de la ventanilla única la remitirá a la oficina o unidad funcional competente para resolver de fondo de acuerdo con lo solicitado.



**ARTICULO VIGESIMO SEGUNDO: Competencia para resolver las Peticiones:** Los funcionarios de la entidad de los niveles, directivo, ejecutivo, asesor, profesional y técnico y demás oficinas y/o unidades funcionales del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas, atendiendo a la naturaleza de sus funciones y a las que sean asignadas por su superior jerárquico o el jefe de la entidad.

**PARAGRAFO PRIMERO:** La competencia para el trámite y respuesta para los derechos de petición se tomará teniendo en cuenta las funciones que desarrollen y el contenido de la petición.

Cada funcionario o jefe de área u unidad funcional o líder de proceso de la entidad, será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** en caso de que la dependencia considere que no es de su competencia el trámite y respuesta de la petición asignada deberá devolverla inmediatamente a la Secretaria General de la entidad, para que la asigne a quien sea competente o en su defecto defina claramente la competencia para resolver el asunto.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 22</b>	

**PARAGRAFO TERCERO:** cuando la petición implique temas que sean de competencia de más de un funcionario, oficina, unidad funcional o líder de proceso, la secretaria general, designara un coordinador que se encargara de recopilar la información de cada uno y conforme a ello otorgar respuesta dentro de los precisos términos legales.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Si revisada la petición se constata que la misma no es de competencia del Banco Inmobiliario de Floridablanca, dentro del término legal se remitirá la petición a la autoridad competente y se enviará copia del oficio al peticionario para su conocimiento y fines legales pertinentes. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

### CONTENIDO DE LAS PETICIONES



**LA DESIGNACION DE LA AUTORIDA A LA QUE SE DIRIGE**



**NOMBRES COMPLETOS Y APELLIDOS DEL SOLICITANTE Y DE SU REPRESENTANTE O APODERADO, SI ES EL CASO CON INDICACION DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD Y DIRECCION DONDE RECIBIRA CORRESPONDENCIA, PODRA AGREGAR EL NUMEOR DE FAX O DIRECCION ELECTRONICA, SI ES PERSONA PRIVADA QUE DEBE ESTAR INSCRITA EN EL REGISTRO MERCANTIL ESTA OBLIGADA A INDICAR SU DIRECCION ELECTRONICA**



**OBJETO DE LA PETICION**



**LAS RAZONES EN LAS QUE FUNDAMENTA SU PETICION**





**LA RELACION DE LOS DOCUMENTOS QUE DESEE PRESENTAR PARA INICIAR EL TRAMITE**



**LA FIRMA DEL PETICIONARIO CUANDO FUERE EL CASO**

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSION 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 23	

**ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO: Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.**

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad 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 reactivara 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 decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara 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.

**ARTICULO VIGÉSIMO CUARTO: Desistimiento expreso de la petición.**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO: Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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.

**ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO: Atención Prioritaria de Peticiones.**

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 24</b>	

El Banco Inmobiliario de Floridablanca 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 del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal este en inminente peligro la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptara 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.



**ARTICULO VIGÉSIMO SEPTIMO: Funcionario sin competencia.**

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obro 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 lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**ARTICULO VIGÉSIMO OCTAVO: Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Banco Inmobiliario de Floridablanca podrá dar una única respuesta que publicara en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregara copias de las mismas a quienes las soliciten.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 25	

**CAPITULO IV**  
**Derecho de Petición ante Autoridades**  
**Reglas Especiales**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO: Informaciones y Documentos Reservados.**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial, los siguientes:

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 protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos
5. Los amparados por el secreto profesional
6. Los datos genéticos humanos.

**PARAGRAFO:** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 4,5 y 6 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esta información.



**ARTICULO TRIGÉSIMO: Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.**

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicara en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

**ARTICULO TRIGÉSIMO PRIMERO: Insistencia del solicitante en caso de reserva.**

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Santander, si se trata de autoridades nacionales,

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 26</b>	

departamentales, o al juez administrativo si se trata de autoridades municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

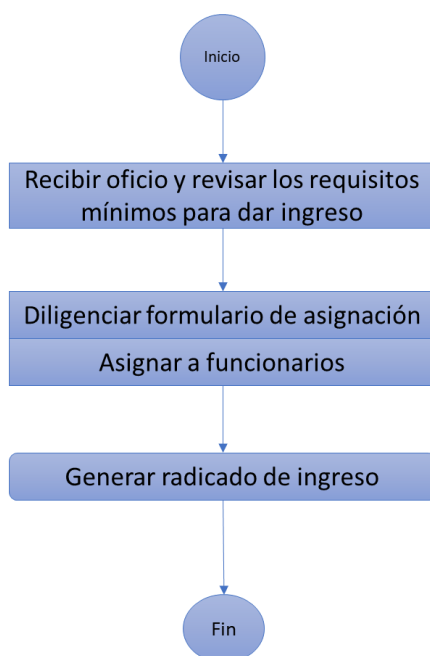
Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Para efectos de desarrollar en forma eficaz el trámite a los Derechos de Petición que sean impetrados ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca, se hace necesario que los documentos que sean presentados como corresponde al oficio que contenga la petición y anexos se organicen de manera adecuada por el funcionario competente que permitan su correcta identificación, siguiendo para ello el procedimiento establecido en la ley.

### 1.- Recibo y Radicación de Documentos.

Para efectos de desarrollar en forma eficaz el trámite a los Derechos de Petición que sean impetrados en el Banco Inmobiliario de Floridablanca, se hace necesario que los documentos que sean presentados como corresponde al oficio que contenga la petición y anexos se organicen de manera adecuada por el funcionario competente que permitan su correcta identificación, siguiendo para ello el siguiente procedimiento.

Los Derechos de Petición que sean formulados ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca, serán recibidos en la Ventanilla Única o por el funcionario que para tal fin se designe, se procederá a radicarlos en forma inmediata en el libro que para tal fin se lleve, el cual debe contener la siguiente información: fecha de recepción, Persona Natural, Jurídica, Entidad o Apoderado que presenta el Derecho de Petición, Funcionario Responsable, Asunto, Nombre y Firma de quien recibe.



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 27</b>	

## 2.- Examen de los Documentos.

Los documentos recepcionados, serán estudiados a fin de verificar que cumplan con los requisitos exigidos, en caso de cumplir con cada uno de ellos se procederá a la radicación.



**PARAGRAFO PRIMERO:** Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicaran al peticionario los que le falten; si insiste en que se le radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado no son suficientes para decidir se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta, este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzaran a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

## 3.- Conformación de la Carpeta.

Verificado que el Derecho de Petición cumple con todos y cada uno de los requisitos exigidos se procederá a la organización de los documentos presentados en orden cronológico y se numera cada folio en forma ascendente, con los datos antes indicados, una vez radicado se procederá por parte de la Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca a remitirlo al funcionario que le otorgará tramite.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 28	

## CAPITULO V Clases y Términos

### **ARTICULO TRIGÉSIMO SEGUNDO: Clases de Petición**

#### **1.- Derecho de petición en interés general**

Es aquella solicitud que es general es decir no individualiza a los peticionarios que pueden estar involucrados en la petición

#### **2.- Derecho de Petición en Interés Particular.**

Es aquella solicitud elevada por un ciudadano buscando una respuesta a una situación que le afecta a el mismo es decir se puede individualizar al peticionario.

#### **3.- Derecho de Petición de Información.**

Es la solicitud que hace un ciudadano sobre un hecho acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.

#### **4.- Derecho de Petición de Consulta.**

Es aquella solicitud que busca colocar a consideración de la administración aspectos con relación a los asuntos a su cargo.

#### **5. Solicitud de documentos**

Es el requerimiento que hace un ciudadano para que se le expida un documento que reposan en la entidad.

#### **6.- Quejas y Reclamos.**

Es la manifestación de inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta desarrollada por uno o varios servidores en relación de sus funciones.

#### **6.- Petición entre autoridades**

Es la petición de información o de documentos que realiza una Autoridad u otra dentro de estas peticiones se encuentran las realizadas por los organismos de control.

### **ARTICULO TRIGÉSIMO TERCERO: Términos para otorgar respuesta a los Derechos de Petición:**

#### **a) Peticiones de Interés General y Particular: Quince (15) días hábiles**

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 29	

siguientes a su recepción.

**b) Peticiones de Información y Documentos:** Diez (10) días hábiles siguientes, a su recepción.

**c) Peticiones de Documentos:** Diez (10) días hábiles siguientes, a su recepción.

**Para las Peticiones de los literales b) y c)** 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, el Banco Inmobiliario de Floridablanca ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**d) Peticiones de Consulta:** Treinta (30) días hábiles siguientes, a su recepción.

**e) Peticiones Organismos de Control:** Cuando la petición sea formulada por un Ente de Control, deberá ser resuelta en el término por ellos establecido. Sino se establece término este se resolverá en un término no mayor de diez (10) días.

**f.- Petición entre Autoridades de Información y Documentos:** Diez (10) días hábiles siguientes, a su recepción. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la Autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

**g.- Quejas:** Quince (15) días hábiles siguientes para trámite y resolución.



**h) Petición Información Defensoría del Pueblo:** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

**i) Petición Población Desplazada:** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Los plazos legales antes señalados son máximos, de manera que el funcionario deberá tramitar los Derechos de Petición de Interés General o Particular, de Información, de Consulta, Queja, solicitud de copia o consulta de Documentos, Organismos de Control, Defensoría del Pueblo y Población Desplazada, a la menor brevedad posible.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

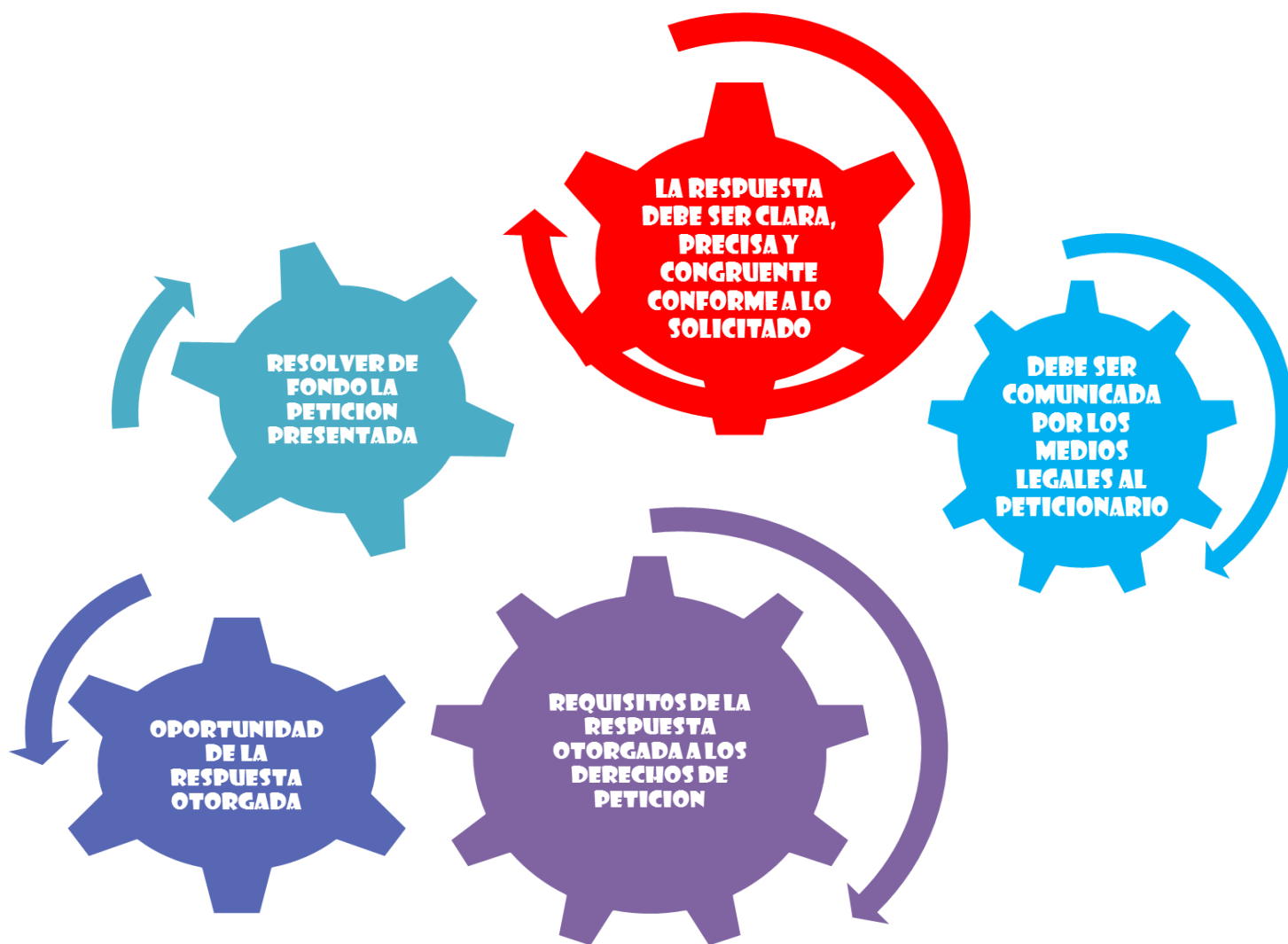
	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 30	

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, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTICULO TRIGÉSIMO CUARTO: Requisitos de la respuesta otorgada a los Derechos de Petición.**



- 1.- Oportunidad de la respuesta otorgada.
- 2.- Resolver de fondo la petición presentada.
- 3.- La respuesta debe ser otorgada de manera clara precisa y congruente conforme a lo solicitado por el peticionario.
- 4.- Comunicada por los medios legales al peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración al derecho constitucional fundamental de petición



**ARTICULO TRIGÉSIMO QUINTO: Forma de la respuesta:** las respuestas que el Banco Inmobiliario de Floridablanca de a través de la dependencia competente deberán ser puestas en conocimiento del

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 31	

petionario así: las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía.

**ARTICULO TRIGÉSIMO SEXTO: comunicación oportuna de las respuestas:** Una vez resuelta la petición la decisión será comunicada en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición. Las respuestas a peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través del siguiente correo oficial [info@bif.gov.co](mailto:info@bif.gov.co).

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto se notificará con base en lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y la decisión será susceptible de los recursos correspondientes. Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia dicha situación será informada a la personería municipal y la respuesta será publicada en la cartelera oficial del municipio.



**ARTICULO TRIGÉSIMO SEPTIMO: peticiones incompletas y desistimiento tácito** cuando la autoridad constate que una petición radicada está incompleta o que el petionario deba suministrar una información o tramite a su cargo necesario para adoptar una decisión de fondo requerirá al petionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.

A partir del día siguiente en que el petionario aporte los documentos o la información requerida se reactivaran el término para resolver la petición. Se entenderá que el petionario ha desistido de su petición cuando no otorgue respuesta al requerimiento salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite una prórroga

Vencidos los términos establecidos sin que el petionario haya cumplido el requerimiento la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado el cual será notificado conforme lo establece la Ley 1437 del 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y contra el mismo procederá únicamente el recurso de reposición sin perjuicio de que dicha petición pueda nuevamente ser presentada con el lleno de los requisitos legales.

**DESISTIMIENTO EXPRESO:** de la petición, en cualquier tiempo el interesado podrá desistir de su petición sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público caso en el cual expedirá un acto administrativo debidamente motivado para tales efectos

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 32</b>	

**CITACION DE TERCEROS:** cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión se les citara para que puedan hacer parte y hacer valer sus derechos, de conformidad con el procedimiento establecido en el Artículo 37 de la Ley 1437 del 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Notificación de Decisiones:** Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Publico si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente. Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTICULO TRIGÉSIMO OCTAVO: Costo de las Copias:** La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique.

**ARTICULO TRIGÉSIMO NOVENO: Desistimiento de los Derechos de Petición:** El peticionario puede desistir de las peticiones en forma expresa cuando así lo manifiesta y en forma tácita cuando conforme a la Ley opere la presunción de desistimiento, sin embargo, las Autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán Resolución motivada.



**ARTICULO CUADRAGÉSIMO: Desatención de las Peticiones:** La falta de atención a las peticiones y a los términos señalados anteriormente para resolverlos, constituirá falta para el servidor público que deba tramitarlas y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen vigente.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO PRIMERO: Silencio Administrativo Negativo:** Transcurrido un plazo de tres meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. La ocurrencia del Silencio Administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades ni las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos de la vía administrativa con fundamento en él, contra el acto presunto.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO: Silencio Administrativo Positivo:** Solamente en los casos expresamente previstos en las disposiciones especiales, el silencio de la Administración equivale a decisión positiva.

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presuntamente comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 33</b>	

## **CAPITULO VI** **Presentación, Trámite y Radicación de las Peticiones Verbales**

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO TERCERO: Objeto:** El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

### **ARTICULO CUADRAGÉSIMO CUARTO: Centralización de la Recepción de Peticiones Verbales.**

La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, será la encargada de recepcionar las peticiones que se formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.

Las Peticiones Verbales podrán ser presentadas:

Correo Electrónico: [info@bif.gov.co](mailto:info@bif.gov.co)

Línea de Atención al Cliente: 6 49 72 85 – 6 49 65 31.

La Oficina de la Secretaria General, estará ubicada en el la Transversal 29 No. 5 – 33 Tercero Piso Barrio Lagos III Floridablanca – Santander.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO QUINTO: Presentación y Radicación de Peticiones Verbales:** La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

**PARAGRAFO PRIMERO:** La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca deberá dejar constancia y radicar las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad. La constancia de la recepción de la Petición Verbal deberá radicarse de inmediato y 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. el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 34</b>	

**4.-** Objeto de la Petición.

**5.-** Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la Petición no impedirá su radicación, conformidad con el parágrafo segundo del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10 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 la autoridad deberá indicar al peticionario documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.



**7.-** Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

**8.-** Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si el peticionario lo solicita, se le emitirá constancia de la presentación de la petición verbal.

**PARAGRAFO TERCERO:** La Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca será la responsable de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñara, implementara o adecuará los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación de acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 35</b>	

**CAPITULO VII**  
**Marco Legal y Jurisprudencial**

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO SEXTO: Marco Legal:** En el trámite y respuesta a los Derechos de Petición que sean presentados en el Banco Inmobiliario de Floridablanca, los funcionarios responsables deberán tener en cuenta entre otras las siguientes disposiciones:

Artículo 23 de la Constitución Política, Artículo 5 y siguientes de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 12 de la Ley 57 de 1.985, artículo 13 de la Ley 57 de 1.985, modificado por el artículo 28 de la Ley 594 de 2.000, artículo 55 de la Ley 190 de 1.995 y Ley 1952 de 2011, ley 1755 de 2015.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO SEPTIMO: Marco Jurisprudencial:** En el trámite y respuesta a los Derechos de Petición que sean presentados en el Banco Inmobiliario de Floridablanca, los funcionarios responsables deberán tener en cuenta la Jurisprudencia emitida por las Altas Cortes, como corresponde a la Corte Constitucional y Consejo de Estado en relación con el Derecho de Petición que permita dilucidar las controversias, dudas o conflictos que eventualmente se presenten, igualmente acudir a dichas Sentencias en las respuestas que sean otorgadas y que permitan afianzar las posiciones jurídicas adoptadas por la entidad en las respuestas que sean emitidas.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO OCTAVO:** Las situaciones y procedimientos administrativos no regulados por este acto administrativo se regirán por las normas especiales y, en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015 y demás disposiciones que lo modifiquen o adicionen.

**ARTICULO CUADRAGÉSIMO NOVENO: Vigencia:** El presente Acto Administrativo rige a partir de su expedición y comunicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



**JULIO CESAR GONZALEZ**

Director Banco Inmobiliario de Floridablanca

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.  
Floridablanca - Santander  
6 49 72 85 - 6 49 65 31

Info@bif.gov.co  
www.bif.com.co

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 36</b>	

## ANEXOS FORMATOS Y MODELOS

### 1. PRESENTACIÓN DERECHO DE PETICIÓN:

Floridablanca, \_\_\_\_\_ (\_\_\_) de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Señores:

**(Se escribe aquí el nombre de la entidad o el funcionario)**

**REF: DERECHO DE PETICIÓN – ART. 23 CONSTITUCIÓN POLÍTICA.**

Cordial saludo.

**(Se describe claramente el nombre e identificación del funcionario que presentara la correspondiente petición)**, muy respetuosamente por medio del presente escrito presentamos ante usted, derecho de petición teniendo en cuenta lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, Numeral 1º Artículo 4, Numeral 1º Artículo 5 y el Artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y de manera específica la Ley 1755 de 2015, con base en los siguientes;

#### **HECHOS:**

(Se realiza una relación clara precisa y detallada de los fundamentos de hecho o situaciones fácticas que dan origen a la presentación y/o formulación del derecho de petición)

#### **PETICIONES:**

(Se describe de manera detalla lo que se quiere pedir y/o solicitar)

#### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**



El presente derecho de petición se funda en lo dispuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y los artículos 13 y 14 de la Ley 1755 de 2015.

La Corte Constitucional ha destacado la obligación de que las entidades den respuesta a los derechos de petición comoquiera que este, no solo es un derecho fundamental, sino que además de su respuesta depende la protección de otros derechos fundamentales. Así lo indicó la sentencia T-491 de 2013 con ponencia del doctor Luis Ernesto Vargas Silva:

*"La jurisprudencia constitucional sobre el contenido y alcance del derecho de petición es extensa y reiterada, razón por la cual existe consenso acerca de las reglas esenciales que gobiernan esa garantía constitucional. Por ende, la Corte reiterará tales previsiones a partir de una de sus recapitulaciones. El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión. El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido."<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Corte Constitucional, sentencia T- 491 de 2013, referencia: expediente T-3.813.310, Acción de tutela interpuesta por Jesús

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 37</b>	

En cuanto al contenido de la respuesta, la Constitución Política en su artículo 23 consagra el derecho de petición como un derecho fundamental en virtud del cual se otorga a los ciudadanos la posibilidad de presentar solicitudes respetuosas y a obtener de ellas una respuesta oportuna y completa sobre el particular. Como lo ha sostenido en forma reiterada la jurisprudencia constitucional, para la satisfacción de ese derecho la respuesta debe ser: **i) oportuna, ii) debe resolver el asunto de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado; y iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.** Si no se cumplen esos presupuestos se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

En efecto, la respuesta al derecho de petición debe ser de fondo, clara y congruente con lo solicitado; por lo cual, no se entiende que dicho derecho se satisfaga con la emisión de la respuesta, sino que adicionalmente, deber ser congruente con los planteamientos formulados por el peticionario.

Sin otro particular, quedo atenta a la respuesta de la presente, la cual deberá ser resuelta dentro de los términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015.

#### **ANEXOS**

**ANEXOS:** Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos: \_\_\_\_\_ (Anexar los documentos que respalden o prueben los hechos que motivaron el derecho de petición)

#### **NOTIFICACIONES:**

Para efectos de notificación informamos que se nos allegue la información solicitada a (se describe la dirección física y electrónica a donde se quiere se allegue la correspondiente notificación de la respuesta).

Cordialmente;

**Nombre del peticionario:** \_\_\_\_\_  
**Cédula:** \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

---

Karim Nader Chujfi contra el Banco de Occidente, Magistrado Ponente: Luis Ernesto Vargas Silva.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 38</b>	

## 2. CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN VERBALES

**APRECIADO CIUDADANO,** en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respecto a la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente, el Banco Inmobiliario de Floridablanca deja constancia de la recepción del derecho de petición verbal, de la siguiente manera:

1. El(los) nombre(s) y el(los) apellido(s) completo(s) del solicitante y de su representante y/o apoderado:

---



---



---

2. Documento(s) de identidad:

---



---



---

3. Dirección(es) física(s) o electrónica(s) donde se recibirá(n) correspondencia y se harán las notificaciones. (Se 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.):

---



---



---

4. El objeto de la petición:

---



---



---



---



---



---

5. Las razones en las que fundamenta la petición:

---



---



---



---



---



---

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición:

---



---



---



---





---



---

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	<b>RESOLUCION</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 39</b>	

7. Nombre del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición:

---

8. Observaciones:

---



---



---



---



---

Nota: El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

Firma del funcionario que recibe y radica:

---

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 40</b>	

### 3. GUIA PARA RESPONDER LAS PETICIONES Y MODELO

Es un derecho fundamental hacer solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Este derecho está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016. Así mismo, este es un mecanismo de control y una manifestación del derecho de participación ciudadana, mediante el cual se garantizan otros derechos fundamentales.



Antes de radicar la petición, revise que esté completa para poder dar una adecuada respuesta. Si faltan documentos o información, solicítelos al ciudadano y deje constancia de ello.



Es obligatorio dar respuesta de fondo y definitiva dentro del término fijado en la ley, según la modalidad del derecho de petición.





Cuando la petición no se pueda responder dentro del término fijado, debe informar al interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual se resolverá.



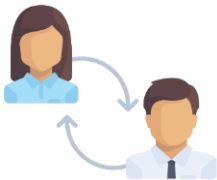
Priorice las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano que hace la petición (peticionario titular del derecho).

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 41</b>	



Adopte medidas de urgencia para evitar o solucionar un hecho que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.



Cuando a usted no le corresponda dar la respuesta, traslade inmediatamente la petición a la dependencia o entidad competente e informe al peticionario acerca del traslado.





No atender las peticiones o no cumplir los términos constituye una falta disciplinaria y puede generar responsabilidad por daño patrimonial.



Tenga en cuenta que puede exigirse una respuesta al derecho de petición mediante una acción de tutela.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 42</b>	

"Número. Consecutivo Comunicaciones enviadas"

Floridablanca, Fecha

Señor

"[DIGITE NOMBRE]"

"[Digite cargo]" Si aplica

"[Digite Nombre de la Entidad]" Si aplica

La ciudad

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición con radicado "Número radicado de entrada o NUm de proceso"

"Cuerpo del mensaje"

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director General

Anexos: "[Digite anexos y cantidad]"

Revisó: "[Digite Nombre de la persona que proyectó]"

Rol según contrato

Proyectó: "[Digite Nombre de la persona que proyectó]"

Rol según contrato

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 43</b>	

## RECOMENDACIONES DE USO DEL FORMATO

Para la elaboración y envío de documentos de salida se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:



- Utilizar el formato actualizado, escribir los datos del destinatario completos, la dirección correcta y un número telefónico, irán en el formato de notificación y **nunca** en el contenido de la carta.
- Es importante diligenciar los campos de quien proyecta y revisa; nombres y Rol según el contrato p. ejemplo *abogado, auxiliar administrativo, Ingeniero ambiental, etc*, no escribir el nombre de la entidad, ya que este está en el logo.
- En el campo **Asunto** se debe citar el **radicado** con el que ingresó la solicitud que se está respondiendo y datos de referencia ejemplo número de contrato, de matrícula inmobiliaria u otros.
- Los anexos deben ir nombrados según la relación hecha al pie de la firma.
- Cuidar la ortografía y la redacción.
- Proyectar dos (2) comunicaciones en original, una para el destinatario y otra para el archivo de la entidad, y entregar en el Centro de Administración Documental para la gestión de la firma del director.

Ninguna comunicación debe ser enviada sin radicar

**NOTA:** El funcionario situado en la recepción se encarga de dar salida de los oficios desde el momento en el cual se recibe con las firmas de los respectivos funcionarios, secretario general y dirección general, diligencia un formulario de seguimiento de salidas y se procede a generar el radicado de salida por el sistema. Se hace la revisión del oficio para pasarlo a finalizado y se da entrega al mensajero para que entregue al remitente el oficio de respuesta. El mensajero regresa con el oficio con la firma de recibido y se procede a escanear la respuesta con la firma de recibido y se da subida al sistema como soporte de que si se dio respuesta de los oficios.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------





	<b>RESOLUCION</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 44</b>	

### **PLAZO PARA RESPONDER LAS PETICIONES**

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>PLAZO</b>
Regal General	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e Información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de Copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un Funcionario Competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para Completar una Información	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles (artículo 258, Ley 5ª de 1992)

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	---------------------------	----------------	--------------------------	----------------

	<b>RESOLUCION</b>		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	CÓDIGO	PÁGINA 45	

#### 4. TRASLADO POR COMPETENCIA

"Número. Consecutivo Comunicaciones enviadas"

Floridablanca, Fecha

Señor

"[DIGITE NOMBRE]"

"[Digite cargo]" Si aplica

"[Digite Nombre de la Entidad]" Si aplica

La ciudad

Asunto: Traslado por Competencia "Número radicado de entrada o NUm de proceso"

El Banco Inmobiliario de Floridablanca por medio del presente, cursa traslado del Oficio Radicado No. "Número radicado de entrada o NUm de proceso", que corresponde a una solicitud radicada a través de "informar si llego vía correo electrónico o física en la entidad o si se trata de una petición verbal", lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece:

**"Artículo 21. Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se 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 lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director General

Anexos: "[Digite anexos y cantidad]" - (Haciendo una relación clara de los folios adjuntos a la petición y especificando los documentos que tiene anexos)

Revisó: "[Digite Nombre de la persona que proyectó]"

Rol según contrato

Proyectó: "[Digite Nombre de la persona que proyectó]"

Rol según contrato

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------