



**Alcaldía de Quibdó**  
NIT 891680011-0

RUTA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALCALDIA MUNICIPAL DE QUIBDIO  
2013**



Carrera Segunda No. 24 A – 32, Telefax 6712175 Código Postal 270001  
Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó – Chocó.

## INTRODUCCION.

La administración municipal de Quibdó en su Plan de Desarrollo Quibdó Mia ha elaborado un enfoque transversal para combatir la corrupción denominada QUIBDO LEGAL.

La actual administración con su Plan de Desarrollo aspira a la consolidación de un territorio en donde la trampa no siga siendo el mecanismo para lograr los intereses individuales y colectivos, lo cual sólo es posible como resultado de la interacción política, socioeconómica y cultural adecuada de sus habitantes, en la búsqueda de condiciones y oportunidades que aseguren una vida digna para el pueblo. La política de TRANSPARENCIA administrativa como soporte de una BUENA GESTIÓN DE LO PÚBLICO.

Quibdó no puede seguir en la inercia del despilfarro de los recursos y la consecuente desatención de los más necesitados y de los grandes proyectos de ciudad. La corrupción no puede seguir siendo el impuesto que pagan los pobres y vulnerables.

La comunidad sabe que no debe esperar nada distinto a un gobierno honrado, comprometido con la transformación de la ciudad, con reglas de juego claras, en donde todos tengan oportunidades de acceder a los beneficios del desarrollo, sin depender de la amistad con el gobernante de turno. Nos comprometemos con Quibdó a manejar los recursos públicos como recursos sagrados, porque sabemos y entendemos que los recursos del Estado pertenecen a toda la sociedad y deben ser utilizados para llevar el bienestar al conjunto de los habitantes.

**El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO,** tiene por objetivo brindarle a la comunidad Quibdoseña CONFIANZA, promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la





**Alcaldía de Quibdó**  
NIT 891680011-0

administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

## **ATENCION AL CIUDADANO.**

En cumplimiento a lo establecido en el **ARTÍCULO 76**. De la Ley 1474 de 2011, que establece; **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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.*

La alcaldía Municipal de Quibdó cuenta con la oficina de Atención al Ciudadano que es la dependencia receptora de todos los requerimientos que se les hacen a los diferentes funcionarios de la entidad. Asimismo se cuenta con un software para la recepción de la documentación.

## **BUZON DE SUGERENCIAS.**

Se adoptará en cada una de las Secretarías que conforman la Administración Municipal un BUZÓN DE SUGERENCIAS, así como FORMATOS UNIFICADOS para la presentación de PQRS.





Los Buzones se abrirán cada cinco (05) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizaran el N° de PQRS, labor coordinada por el Secretario de Despacho de cada área, Oficina de Talento Humano y Jefe de Control Interno.

### **DERECHOS DE PETICION.**

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Quibdó, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica. Seguimiento y control del estado de los derechos de petición por parte del Jefe de Oficina de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

### **HABILITACION DE LA PÁGINA.**

Portal web institucional [www.quibdo-choco.gov.co](http://www.quibdo-choco.gov.co) en donde existe un link para la recepción de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias ([contacto@quibdo-choco.gov.co](mailto:contacto@quibdo-choco.gov.co)) adicionalmente se tiene los siguientes correos por cada dependencia:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CORREO INSTITUCIONAL.</b>
ALCALDESA	<a href="mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co">alcaldia@quibdo-choco.gov.co</a>
DESPACHO	<a href="mailto:despacho@quibdo-choco.gov.co">despacho@quibdo-choco.gov.co</a>
CONSEJO	<a href="mailto:concejo@quibdo-choco.gov.co">concejo@quibdo-choco.gov.co</a>
JURIDICA	<a href="mailto:juridica@quibdo-choco.gov.co">juridica@quibdo-choco.gov.co</a>
RECURSO HUMANO	<a href="mailto:nomina@quibdo-choco.gov.co">nomina@quibdo-choco.gov.co</a>
PROYECTO	<a href="mailto:proyecto@quibdo-choco.gov.co">proyecto@quibdo-choco.gov.co</a>





**Alcaldía de Quibdó**  
NIT 891680011-0

PRENSA	<a href="mailto:prensa@quibdo-choco.gov.co">prensa@quibdo-choco.gov.co</a>
SISTEMAS	<a href="mailto:sistemas@quibdo-choco.gov.co">sistemas@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE GOBIERNO	<a href="mailto:gobierno@quibdo-choco.gov.co">gobierno@quibdo-choco.gov.co</a>
OFICINA DE CULTURA	<a href="mailto:cultura@quibdo-choco.gov.co">cultura@quibdo-choco.gov.co</a>
CASA DE JUSTICIA	<a href="mailto:casajusticia@quibdo-choco.gov.co">casajusticia@quibdo-choco.gov.co</a>
CONTROL INTERNO	<a href="mailto:controlinterno@quibdo-choco.gov.co">controlinterno@quibdo-choco.gov.co</a>
PENSIONES	<a href="mailto:pension@quibdo-choco.gov.co">pension@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	<a href="mailto:infraestructura@quibdo-choco.gov.co">infraestructura@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	<a href="mailto:semader@quibdo-choco.gov.co">semader@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE HACIENDA	<a href="mailto:hacienda@quibdo-choco.gov.co">hacienda@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE EDUCACION	<a href="mailto:educacion@quibdo-choco.gov.co">educacion@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE PLANEACION	<a href="mailto:planeacion@quibdo-choco.gov.co">planeación@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE SALUD	<a href="mailto:salud@quibdo-choco.gov.co">salud@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE MOVILIDAD	<a href="mailto:transito@quibdo-choco.gov.co">transito@quibdo-choco.gov.co</a>
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	<a href="mailto:administrativo@quibdo-choco.gov.co">administrativo@quibdo-choco.gov.co</a>

## POLÍTICA ANTITRAMITE

La Alcaldía de Quibdó está comprometida con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública. Por tal motivo se va a adelantar una estrategia antitramite, la que tendrá en cuenta los siguientes puntos:

- Identificación de trámite. Se identificarán los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se





registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Los tramites identificados fueron los siguientes, los cuales se encuentran marcados con x:

No	NOMBRE DEL TRÁMITE
<b>SISBEN</b>	
1	Encuesta del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
2	Retiro de personas de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
3	Retiro de un hogar de la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
4	Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
5	Inclusión de personas en la base de datos del Sistema de Identificación y Clasificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN
<b>ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO</b>	
6	Inscripción o modificación de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
9	Reconocimiento y registro de personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
10	Cancelación de personerías de jurídicas de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
11	Certificación de Personería Jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado
<b>IMPUESTOS</b>	





- 12 Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- 13 Modificaciones al registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- 14 Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- 15 Cancelación del registro de industria y comercio
- 16 Exención del impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
- 17 Impuesto predial unificado
- 18 Exención del impuesto predial unificado
- 19 Impuesto de delineación
- 20 Impuesto a la publicidad exterior visual
- 21 Impuesto de espectáculos públicos
- 22 Exención del impuesto de espectáculos públicos
- 23 Impuesto de rifas
- 24 Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
- 25 Impuesto a Juegos permitidos
- 26 Impuesto de degüello de ganado menor
- 27 Impuesto sobre las ventas por el sistema de clubes
- 28 Sobretasa a la gasolina motor
- 29 Contribución por valorización
- 30 Facilidades o acuerdos de pago para los deudores morosos de impuestos
- 31 Devolución y/o compensación de saldos a favor por concepto de impuestos

## EDUCACIÓN

- 32 Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
- 33 Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano





- 34 Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
- 35 Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
- 36 Licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal de adultos
- 37 Fusión y/o conversión de establecimientos educativos oficiales
- 38 Seguro por muerte para docentes oficiales
- 39 Pensión de jubilación para docentes oficiales
- 40 Pensión de jubilación por aportes para docentes oficiales
- 41 Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
- 42 Pensión de invalidez para docentes oficiales
- 43 Pensión post-mortem para docentes oficiales
- 44 Sustitución pensional para docentes oficiales
- 45 Reliquidación pensional para docentes oficiales
- 46 Cesantías parciales para docentes oficiales
- 47 Cesantías definitivas para docentes oficiales
- 48 Cesantías definitivas de beneficiarios para docentes oficiales
- 49 Ascenso en el escalafón docente
- 50 Auxilio funerario para docentes oficiales
- 51 Ampliación del servicio educativo
- 52 Cambio de municipio de un establecimiento privado de educación formal o de educación para el trabajo y el desarrollo humano





53	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo oficial o privado
54	Cambio de propietario de instituciones educativas promovidas por particulares
55	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
56	Registro de firmas de rectores, directores y secretarías de establecimientos educativos
57	Cambio de sede de un establecimiento educativo privado
58	Actualización de la licencia de funcionamiento de instituciones educativas promovidas por particulares que ofrezcan programas de educación formal
59	Clasificación en el régimen a un establecimiento educativo privado
60	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado
61	Autorización de calendario académico especial
62	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
63	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
<b>VIVIENDA</b>	
64	Matrícula de arrendadores
65	Asignación de nomenclatura
66	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda
<b>CATASTRO</b>	
67	Cambio de propietario o poseedor de un predio (Mutación de primera clase)





**Alcaldía de Quibdó**

NIT 891680011-0

68	Englobe o desenglobe de dos o más predios (Mutación de segunda clase)
69	Incorporación de obras físicas en los predios (Mutación de tercera clase)
70	Revisión de avalúo catastral de un predio (Mutación de cuarta clase)
71	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización (mutación de quinta clase)
72	Rectificación de áreas y linderos
73	Autoestimación del avalúo catastral (Auto avalúo)
74	Certificado catastral
<b>SALUD</b>	
75	Afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
76	Suspensión de la afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
77	Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud
78	Apertura de los centros de estética y similares
79	Certificado sanitario
<b>LICENCIAS</b>	
80	Licencia de inhumación
81	Licencia de exhumación
82	Licencia para la cremación de cadáveres
83	Licencia de urbanización
84	Licencia de parcelación
85	Licencia de subdivisión
86	Licencia de construcción
87	Licencia de intervención y ocupación del espacio público
<b>DEPORTES</b>	
88	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos y clubes promotores



Carrera Segunda No. 24 A – 32, Telefax 6712175 Código Postal 270001

Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó – Chocó.



89	Renovación de reconocimiento a clubes deportivos
<b>PROPIEDAD HORIZONTAL</b>	
90	Inscripción de la propiedad horizontal
91	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal
92	Registro de extinción de la propiedad horizontal
<b>PERMISOS Y AUTORIZACIONES</b>	
93	Registro de la publicidad exterior visual
94	Permiso para espectáculos públicos
95	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas
96	Permiso para demostraciones públicas pirotécnicas
97	Permisos de ocupación vial
98	Permiso para la rotura de vías e intervención de espacio público
99	Permiso para la ocupación del espacio público
100	Permiso para el aprovechamiento de árboles aislados
101	Determinantes para la formulación de planes parciales
102	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
103	Determinantes para el ajuste de un plan parcial
104	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
105	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
106	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación
107	Formulación del proyecto de plan de implantación
108	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización
109	Formulación del proyecto de plan de regularización
110	Permiso de circulación para carga extrapesada y/o extradimensionada
111	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
112	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo





**Alcaldía de Quibdó**

NIT 891680011-0

- 113 Licencia de funcionamiento para estaciones de servicio
- 114 Permiso para la operación de rifas
- 115 Prórroga de rifas menores
- 116 Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público
- 117 Registro de perros potencialmente peligrosos
- 118 Registro de marcas de ganado
- 119 Auxilio funerario
- 120 Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo

#### **CERTIFICACIONES**

- 121 Certificado de estratificación
- 122 Certificado permiso de ocupación
- 123 Certificado de residencia
- 124 Concepto del uso del suelo

#### **TRANSITO**

- 125 Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito
- 126 Matrícula de vehículos automotores, remolques y semiremolques
- 127 Traspaso de propiedad de un vehículo
- 128 Traslado y radicación de la matrícula de un vehículo
- 129 Cancelación de la matrícula de un vehículo
- 130 Rematrícula de un vehículo por recuperación en caso de hurto, pérdida definitiva o desaparición documentada
- 131 Cambio de características de un vehículo
- 132 Duplicado de la licencia de tránsito o de la tarjeta de registro y de la placa de un vehículo
- 133 Renovación licencia de tránsito de un vehículo de importación temporal



Carrera Segunda No. 24 A – 32, Telefax 6712175 Código Postal 270001

Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó – Chocó.



134	Cambio de un servicio de un vehículo automotor
135	Cambio de placa por clasificación de vehículo automotor antiguo o clásico y cambio de placa de vigencias anteriores
136	Inscripción o levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo
137	Licencia de conducción
138	Duplicado de la licencia de conducción
139	Certificado de tradición de un vehículo automotor
140	Adaptación de vehículos de enseñanza automovilística
<b>TRANSPORTE</b>	
141	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación
142	Cambio de empresa o vinculación por primera vez de vehículos de servicio público
<b>OTROS</b>	
143	Licencia de intervención y ocupación temporal de playas marítima y terrenos de baja mar

### **REVISION NORMATIVO.**

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Se realizará un análisis normativo que consiste en:

Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas



reguladoras de los trámites de la Alcaldía de Quibdó, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

**Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

## **IMPLICACIONES DEL NUEVO CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO A LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN QUIBDO.**

La Ley 1437 de 2011, que entró en vigencia el 2 de julio de 2012, adoptó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, varias de cuyas normas se aplican “a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes,



sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.” (Artículo 2º).

Dada la trascendencia de sus disposiciones, especialmente en lo relacionado con el Servicio al Ciudadano y con la Utilización de los Medios Electrónicos en los Procedimientos Administrativos, a continuación se transcriben las más importantes.

## **1. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES (artículo 5º)**

---

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al



momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## **2. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (artículo 7º)**

---

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del derecho que tienen a recibir atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, aún por fuera de las horas de atención al público..
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## **3. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO (artículo 8º)**

---







Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

#### **4. PROHIBICIONES (artículo 9º)**

---

A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.





**Alcaldía de Quibdó**

NIT 891680011-0

5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

## **5. PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (artículo 53)**

Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones..



Carrera Segunda No. 24 A – 32, Telefax 6712175 Código Postal 270001

Correo-e: [alcaldia@quibdo-choco.gov.co](mailto:alcaldia@quibdo-choco.gov.co), Quibdó – Chocó.

## **6. REGISTRO PARA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS (artículo 54)**

Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio, a menos que el interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

## **7. DOCUMENTO PÚBLICO EN MEDIO ELECTRÓNICO (artículo 55)**

Los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del Código de Procedimiento Civil.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.

## **8. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA (artículo 56)**

Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.

Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del Título III, relativo a las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

## **9. ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO (artículo 57)**

Las autoridades, en el ejercicio de sus funciones, podrán emitir válidamente actos administrativos por medios electrónicos siempre y cuando se asegure su autenticidad, integridad y disponibilidad de acuerdo con la ley.

## **10. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS (artículo 58)**



Cuando el procedimiento administrativo se adelante utilizando medios electrónicos, los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Podrán almacenarse por medios electrónicos, todos los documentos utilizados en las actuaciones administrativas.

La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo.

### **11. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO (artículo 59)**

El expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por la autoridad, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación cuando se requiera.

La autoridad respectiva conservará copias de seguridad periódicas que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

### **12. SEDE ELECTRÓNICA (artículo 60)**

Toda autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica.

La autoridad respectiva garantizará condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.

Podrá establecerse una sede electrónica común o compartida por varias autoridades, siempre y cuando se identifique claramente quién es el responsable de garantizar las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Así mismo, cada autoridad usuaria de la sede compartida será responsable de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio.

### **13. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR PARTE DE LAS AUTORIDADES (artículo 61)**





Para la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa las autoridades deberán:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

#### **14. SESIONES VIRTUALES (artículo 63)**

Los comités, consejos, juntas y demás organismos colegiados en la organización interna de las autoridades, podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios.

## **GACETA MUNICIPAL DE QUIBDO.**

### **ANTECEDENTES**

La Alcaldía de Quibdó va a formalizar la publicación de los Actos Administrativos expedidos por las autoridades municipales. Para tal efecto, el presente documento delimita el marco jurídico, determina los actos jurídicos que deben publicarse en la Gaceta, explica cómo se debe adelantar la publicidad de los procedimientos contractuales, señala las consecuencias jurídicas de la falta de publicación y, finalmente, concluye estableciendo la forma en la que debe implementar la Gaceta la Alcaldía.

### **1. MARCO JURÍDICO**





**Alcaldía de Quibdó**  
NIT 891680011-0

El artículo primero de la Ley 57 de 1985 dispone que: *“La Nación, los Departamentos y los **Municipios** incluirán en sus respectivos Diarios, Gacetas, o Boletines Oficiales, todos los actos gubernamentales y administrativos que la opinión deba conocer para informarse sobre el manejo de los asuntos públicos y para ejercer eficaz control sobre la conducta de las autoridades, y los demás que según la ley deban publicarse para que produzcan efectos jurídicos”*.

En el mismo sentido, el Artículo 115 del Decreto 1333 de 1986, Código de Régimen Municipal dispone que *“Sancionado un acuerdo será publicado en el respectivo Diario, Gaceta o Boletín Oficiales si los hubiere, o por bando en un día de concurso”*.

Por su parte, el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”* señala que:

“Los actos administrativos de carácter general no serán obligatorios mientras no hayan sido publicados en el Diario Oficial o en las gacetas territoriales, según el caso.

Las entidades de la administración central y descentralizada de los entes territoriales que no cuenten con un órgano oficial de publicidad podrán divulgar esos actos mediante la fijación de avisos, la distribución de volantes, la inserción en otros medios, la publicación en la página electrónica o por bando, en tanto estos medios garanticen amplia divulgación.

Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicarán por cualquier medio eficaz.





En caso de fuerza mayor que impida la publicación en el Diario Oficial, el Gobierno Nacional podrá disponer que la misma se haga a través de un medio masivo de comunicación eficaz.

PARÁGRAFO. También deberán publicarse los actos de nombramiento y los actos de elección distintos a los de voto popular”.

Así las cosas, no queda duda que el Municipio de Quibdó debe contar con una Gaceta Oficial, más si se tiene en cuenta que el artículo quinto de la Ley 57 ya citada obliga a cada uno de los municipios del territorio colombiano a editar un Boletín o Gaceta Oficial.

Ahora bien, la dirección de dicha Gaceta Municipal corresponde a la dependencia u oficina que señale la Alcaldesa de Quibdó<sup>1</sup>.

## 2. ACTOS JURÍDICOS QUE DEBEN PUBLICARSE EN LA GACETA

Los documentos que se deben publicar en la Gaceta oficial son<sup>2</sup>:

- a. Los acuerdos del Concejo Municipal ;
- b. Los Decretos de la Alcaldesa;
- c. Las Resoluciones de carácter general que suscriban la Alcaldesa u otro funcionario por delegación suya;
- d. Los actos administrativos de la Alcaldía, de las Secretarías del Despacho y de las Juntas Directivas y Gerentes de las entidades descentralizadas que creen situaciones jurídicas impersonales u objetivas o que tengan alcance e interés generales;
- e. Los actos de naturaleza similar a la señalada en el literal anterior que expidan otras autoridades municipales por delegación que hayan recibido o por autorización legal o acuerdo; y

<sup>1</sup> Ley 57 de 1985. Art 9

<sup>2</sup> Ibídem Art 5.





- f. Los demás que conforme a la ley, a los acuerdos o a sus respectivos reglamentos, deban publicarse.

La Ley 57 de 1985 establecía que en la gaceta oficial también se debían publicar los contratos en los que fuera parte el Municipio o sus entidades descentralizadas cuando las respectivas normas fiscales así lo ordenaran.

En el mismo sentido, el párrafo tercero del Artículo 41 de la Ley 80 de 1993 disponía que perfeccionado el contrato estatal, se debía solicitar su publicación en la Gaceta Oficial correspondiente a la respectiva entidad territorial.

No obstante, el artículo 223 del Decreto 19 de 2012<sup>3</sup> eliminó este requisito y estipuló que a partir del primero de junio de 2012, los contratos estatales sólo se publicaran en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP- que administra la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente.

### **3. PUBLICIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES**

El artículo 3 de la Ley 1150 de 2007<sup>4</sup> estipula que la sustanciación de las actuaciones, la expedición de los actos administrativos, los documentos, contratos y en general los actos derivados de la actividad precontractual y contractual, podrán tener lugar por medios electrónicos. Para tal fin, se desarrolló el Sistema Electrónico para la Contratación Pública, SECOP.

<sup>3</sup> Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

<sup>4</sup> Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos





El mismo artículo en cita afirma que el SECOP:

- a. Dispondrá de las funcionalidades tecnológicas para realizar procesos de contratación electrónicos bajo los métodos de selección señalados en el artículo 2º de la presente ley según lo defina el reglamento;
- b. Servirá de punto único de ingreso de información y de generación de reportes para las entidades estatales y la ciudadanía;
- c. Contará con la información oficial de la contratación realizada con dineros públicos, para lo cual establecerá los patrones a que haya lugar y se encargará de su difusión a través de canales electrónicos y;
- d. Integrará el Registro Único Empresarial de las Cámaras de Comercio, el Diario Único de Contratación Estatal y los demás sistemas que involucren la gestión contractual pública. Así mismo, se articulará con el Sistema de Información para la Vigilancia de la Contratación Estatal, SICE, creado por la Ley 598 de 2000, sin que este pierda su autonomía para el ejercicio del control fiscal a la contratación pública<sup>5</sup>.

Por su parte, el artículo 2.2.5 del Decreto 734 de 2012<sup>6</sup> establece las reglas conforme a las cuáles la entidad contratante debe realizar la publicidad de las actuaciones relacionadas con los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación y define los documentos e información que deben publicarse de acuerdo con cada modalidad de selección, en donde uno de los documentos a publicar es el contrato que resulte del proceso de selección.

#### **4. CONSECUENCIAS JURÍDICAS DE LA FALTA DE PUBLICACIÓN.**

Tal y como se señaló, los actos administrativos de carácter general no serán obligatorios mientras no hayan sido publicados en las gacetas territoriales<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> Ley 1150 de 2007. Art 3.

<sup>6</sup> Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

<sup>7</sup> Ley 1437 de 2011. Art 65.



Al respecto, la Corte Constitucional<sup>8</sup> estableció que “(...) los actos administrativos expedidos por las autoridades de los diferentes órdenes territoriales existen y son válidos desde el momento mismo de su expedición, **pero no producen efectos jurídicos, es decir, no tienen fuerza vinculante, sino a partir de que se realiza su publicación**, en tratándose de actos administrativos de carácter general, o su notificación cuando se trata de actos administrativos de carácter particular. Sólo a partir de este momento, serán obligatorios y oponibles a terceros”.

Así pues, en tratándose de actos administrativos generales, cuando éstos no se publican no son obligatorios para los particulares, lo cual no significa que la publicación sea requisito de validez, sino condición de oponibilidad. En efecto, la falta de promulgación de un acto administrativo de carácter general no es causal de nulidad; produce la falta de oponibilidad del acto a los particulares, o la no obligatoriedad del mismo<sup>9</sup>.

En lo tocante con los actos administrativos de carácter particular, su obligatoriedad y los requisitos de su notificación están regulados en la Ley 1437 de 2011<sup>10</sup>.

## 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA GACETA POR PARTE DE ALCALDÍA DE QUIBDÓ.

---

Con base en todo lo expuso, es urgente la creación de la Gaceta Municipal, para lo cual se propone:

1. Expedir el Decreto , mediante el cual se adopten disposiciones relativas a:
  - La creación de la Gaceta Municipal

<sup>8</sup> Corte Constitucional. Sentencia C 957 de 1999. M.P. Dr. Álvaro Tafur Galvis

<sup>9</sup> Ibídem

<sup>10</sup> Art 67 y siguientes.





- La dependencia responsable de la Dirección de la Gaceta
  - los actos que deben publicarse
  - Las Tarifas.
  - El Procedimiento para la Publicación de Actos Administrativos en la Gaceta Municipal. Las Formalidades de los textos para publicación.
  - Los Requisitos para la publicación de actos administrativos a costa de los particulares.
  - Los Requisitos de los proyectos de acto administrativo y contratos para firma de la Alcaldesa.
  - La Custodia y expedición de copias auténticas de los actos administrativos.
2. Suscribir un contrato para la impresión de la Gaceta
  3. Informar a la Presidencia del Concejo sobre el contenido y propósitos del Decreto mencionado y acordar los trámites y procedimientos para la publicación de los acuerdos municipales.
  4. Publicar en la página web de la alcaldía todos los actos expedidos con anterioridad a la entrada en vigencia del decreto sugerido. Sería ideal poder publicar en forma digital todos los decretos y acuerdos expedidos, sin importar su antigüedad, dado que la compilación y digitalización que se haga de estas normas, permitirá a futuro hacer un análisis de vigencia y depuración normativa.

## SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La Oficina de Control Interno, de conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; *“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.”* Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía,





**Alcaldía de Quibdó**  
NIT 891680011-0

al respecto se emitirá informe SEMESTRAL al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

ANEXO.

ENCUESTA SERVICIO AL CIUDADANO.

