

RESOLUCIÓN N° 0264 DE 2019

(20 DE MARZO DE 2019)

Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

El Gerente General de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, en uso de sus atribuciones legales, en cumplimiento del artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno 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.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que 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.



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada el día 4 de julio de 2017 expidió el Reglamento Interno para la atención de derechos de petición el cual fue plasmado en la Resolución de Gerencia N° 8165, modificada por la Resolución 9565 de 2017.

Que atendiendo a una metodología de regulación integral de la reglamentación interna de derechos de petición en la Empresa y su facilidad de consulta, en aras de que sea clara, actualizada y completa, el presente acto administrativo regulará los canales de ingreso de peticiones eliminando como canal para estos efectos los Buzones Metro ubicados en estaciones del Sistema, el correo electrónico metro@metrodemedellin.gov.co, incluirá las APP que defina la Empresa y que se integren a los canales de ingreso de peticiones que regula la presente Resolución, el Formulario Web y traerá en lo demás los aspectos y términos internos que ya estaban regulados, derogando la anterior reglamentación y adoptándola de forma íntegra en esta oportunidad.

Por lo expuesto, el Gerente General

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° OBJETO: Reglamentar la gestión interna de los derechos de petición tanto escritos como verbales en la Empresa, estableciendo las pautas para los servidores públicos y administradores de canales de comunicación de la Empresa, acerca de cómo serán atendidas las peticiones y los tiempos de respuesta.

ARTÍCULO 2° REGULACIÓN: Para el trámite interno de los derechos de petición se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto del Gobierno Nacional 1166 del 19 de julio de 2016, las normas posteriores que regulen el derecho de petición, así como las normas de carácter especial que consagren términos diferentes para atender las solicitudes de información, el reconocimiento de derechos o las quejas, denuncias y los reclamos, así como los procedimientos internos que la Empresa acoja para esta materia.

Parágrafo. En la presente reglamentación se dispondrán términos diferentes para la atención de peticiones en la Empresa e inferiores a los contemplados legalmente, los cuales son de obligatorio cumplimiento para los servidores y tienen la finalidad de asegurar que entre la respuesta, su envío y recibo del destinatario se garantice el respeto del derecho fundamental.

ARTÍCULO 3° DERECHO DE PETICIÓN: La Constitución Política de Colombia en su artículo 23 permite que todas las personas presenten peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular, exigiendo a las



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

autoridades y entidades públicas dar una respuesta oportuna, concreta y de fondo a dichas solicitudes.

ARTÍCULO 4° MODALIDADES O TIPOLOGÍAS DEL DERECHO DE PETICIÓN: La actuación tanto escrita como verbal que inicie la persona ante la entidad pública puede tener una de las siguientes finalidades:

a) **Petición:** Es la facultad que tienen las personas, entidades privadas o autoridades públicas para requerir información por motivos de interés general o particular, solicitar la expedición de copias o certificaciones, el reconocimiento de un derecho o de una situación jurídica.

b) **Solicitud de acceso a la información:** Es la petición que se presenta a las autoridades con el fin de que se permita el acceso a información o documentos públicos que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

c) **Reclamo:** Se trata de la petición de la persona o entidad que pone de presente la inconformidad de manera general con la prestación del servicio o de alguna actividad de la Empresa, sin hacer referencia a un servidor o contratista determinado y con la finalidad de que se apliquen correctivos.

d) **Felicitaciones:** Son manifestaciones de los clientes o usuarios, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de la Entidad.

e) **Queja:** Es la manifestación de carácter general o particular sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la conducta o comportamiento irregular por parte de los servidores, contratistas o colaboradores de la entidad en ejercicio de sus funciones.

f) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión institucional.

g) **Denuncia:** Es la manifestación de una persona que da cuenta de la comisión de delito o conducta punible de un servidor o contratista de la Empresa.

h) **Consulta:** Es la petición por medio de la cual una persona, entidad o autoridad solicita a la Empresa que emita su opinión o concepto frente a determinada situación que se le plantea y que es de injerencia de la entidad.

ARTÍCULO 5° CANALES DE INGRESO DE PETICIONES: Los derechos de petición, cualquiera sea su modalidad, pueden ingresar a la Empresa por los canales que a continuación se enuncian.

Presencial o físico:

a) **Ventanilla Única Documental:** Es el canal por medio del cual ingresan derechos de petición de manera física a la entidad en los horarios establecidos para la atención del público y permite que la



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

petición se presente bajo forma escrita o verbal. Está ubicado en la sede administrativa Calle 44 N° 46-001, Bello-Antioquia.

Cuando la persona se acerque a la Ventanilla Única Documental y manifieste que hará una petición verbal, el servidor público responsable tomará los principales datos de contacto, la fecha y hora de presentación de la petición, hará un resumen de la misma indicando claramente su objeto, se indicará el funcionario responsable de la recepción y radicación, se dejará constancia explícita de que la petición fue formulada de manera verbal y se le entregará una copia al peticionario.

b) Puntos de Atención al Cliente –PAC–: Es el canal de oficinas o puntos de atención dispuestos a lo largo del Sistema a través de los cuales los interesados elevan peticiones verbales. En este caso el servidor público responsable o contratista del canal de comunicación tomará los principales datos de contacto, la fecha y hora de presentación de la petición, hará un resumen de la misma, indicando claramente su objeto, se señalará el funcionario responsable de la recepción y radicación.

Si el peticionario requiere una copia de la constancia de la petición verbal, deberá dirigirse a la Ventanilla Única Documental para elevar su petición.

Electrónico:

a) Chat en Línea: canal por medio del cual el peticionario ingresa a la página web de la entidad <https://www.metrodemedellin.gov.co>, y a través del chat en línea formula su derecho de petición.

b) Correo electrónico: canal habilitado por la Empresa que está conformado por una dirección electrónica a la cual puede remitir derechos de petición; esta es: contactenos@metrodemedellin.gov.co.

c) Formulario Electrónico: Este canal permite presentar derechos de petición, a través del diligenciamiento directo de un formulario en el sitio web de la Empresa www.metrodemedellin.gov.co.

d) APP: canal a través del cual el usuario podrá elevar un derecho de petición por medio de la integración de esta aplicación o aplicaciones con los canales autorizados por la Empresa.

e) Telefónico: Este canal permite el contacto con las personas a través de la Línea Hola Metro 57(4) 444 95 98, y por medio del cual, dada su naturaleza, se reciben únicamente derechos de petición verbales.

Parágrafo 1°: El servidor Metro ante la manifestación del usuario o persona, de su intención de presentar un derecho de petición, tiene la obligación de informarle de manera clara los canales existentes, y se abstendrá de recibir peticiones por canales diferentes a los anotados so pena de entorpecer la prestación de los servicios y funciones que tiene asignadas.

Parágrafo 2°: No existe preferencia para resolver peticiones en atención al canal, cualquier petición sin importancia del medio de ingreso y de su forma tiene el mismo valor de derecho fundamental y surte plenos efectos, excepto en los casos señalados en el artículo 11 de la presente Resolución.



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

Parágrafo 3°. Respecto a la actividad específica que en el trámite interno de peticiones está asignado a cada área o servidor según el canal de ingreso, se remitirá al procedimiento establecido por Servicio al Cliente.

ARTÍCULO 6° CONTENIDO DE LA PETICIÓN: Los servidores responsables de los canales presenciales o telefónicos, y del canal electrónico, siempre que sea posible, así como el servidor responsable de proyectar o dar respuesta, verificará que toda petición contenga mínimamente la siguiente información:

- a) La identificación de la autoridad o entidad a la que está dirigida.
- b) Nombre completo del peticionario o su representante, documento de identidad y dirección física o electrónica en la cual recibirá la respuesta.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones que llevan al interesado a elevar la petición.
- e) Los documentos relacionados que el peticionario afirma aportar.
- f) La firma cuando sea necesaria.

ARTÍCULO 7°. PETICIÓN INCOMPLETA: En el mismo momento que el servidor responsable de proyectar o dar la respuesta encuentre que a la petición le falta uno de los requisitos enunciados en el artículo anterior, sin el cual no pueda dar una respuesta concreta, requerirá a la persona o entidad a más tardar dentro de los 8 días hábiles siguientes al recibo de la misma para que corrija el requisito.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el servidor encargado enviará un oficio informando claramente al interesado el requisito que debe corregir o completar y le indicará que cuenta con el término de un (1) mes para hacerlo, advirtiéndole que de no corregirlo la entidad decretará el desistimiento y archivará la petición.

Parágrafo 1. El término para resolver la petición se interrumpirá cuando al interesado se le haya pedido que subsane su solicitud, y se reanudará a partir del día siguiente al que se corrija la petición y se encuentre completa.

Parágrafo 2. Las peticiones anónimas, es decir aquellas que carecen de la exigencia legal de identificación del peticionario, deberán ser admitidas para trámite y resolución de fondo. Lo anterior siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad

ARTÍCULO 8° DESISTIMIENTO TÁCITO Y EXPRESO DE LA PETICIÓN: Los interesados pueden desistir de las peticiones que han sido presentadas ante la Empresa, ya sea porque así lo manifiestan expresamente o porque no completan sus peticiones cuando se les ha enviado un oficio al respecto:

- a) **Desistimiento tácito:** Este desistimiento ocurre cuando transcurrido el mes que le concedió el servidor responsable al peticionario para corregir un requisito de la petición, el interesado no complementa su petición ni solicita prórroga para hacerlo.



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

El servidor responsable proferirá un acto administrativo, a manera de oficio, en el cual resumirá los antecedentes del caso, señalando que el peticionario no completó su solicitud y que transcurrido el término otorgado se declara el desistimiento tácito de la petición y se ordena su archivo.

El oficio se notificará personalmente, esto implica que se le citará para hacerle entrega del acto o se le enviará copia íntegra del mismo y se le pondrá en conocimiento que contra esa decisión procede el recurso de reposición, el cual deberá interponer dentro de los 10 días siguientes al recibo del oficio.

b) Desistimiento expreso: Los peticionarios pueden desistir en cualquier momento de las solicitudes que hayan realizado a la Empresa, caso en el cual el servidor responsable aportará el escrito o constancia del desistimiento y archivará el trámite.

Parágrafo. Si el servidor que conoce de la petición considera que dar la información es necesario en virtud del interés público, continuará con el trámite de la petición y motivará su decisión.

ARTÍCULO 9° PETICIONES CONFUSAS, IRRESPECTUOSAS O REITERATIVAS: Cuando se eleve una solicitud o petición a la Empresa cuyo contenido no sea claro o no se comprenda el objeto o finalidad de esta, el servidor responsable en el término de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recibo, enviará oficio solicitando su aclaración en el término de un (1) mes so pena del archivo de la misma.

Si a la Empresa llega una petición abiertamente irrespetuosa referida a la prestación del servicio público o frente a los servidores, no le será dada respuesta y el servidor responsable procederá a enviarle oficio al peticionario informándole sobre el rechazo de esta.

Cuando la petición que vaya a surtir su trámite sea reiterativa en relación con una que ya fue resuelta, el servidor responsable se remitirá a la respuesta anterior.

ARTÍCULO 10° PETICIONES SIMILARES O ANÁLOGAS: Si un número de diez (10) o más personas formulan peticiones parecidas entre sí, podrá darse una única respuesta por el servidor o área responsable que será publicada en un diario de amplia circulación y en la página web.

ARTÍCULO 11° PETICIÓN CON PRIORIDAD: El servidor que le sea asignado el trámite de una petición que verse sobre el reconocimiento de un derecho fundamental, lo atenderá con preferencia sobre las demás peticiones que tenga a cargo. En este caso el interesado deberá demostrar como mínimo su titularidad sobre el derecho y el riesgo o amenaza contra este derecho.

Cuentan también con prioridad en la atención de peticiones, aquellas solicitudes que realicen los periodistas para el ejercicio de sus actividades.

ARTÍCULO 12° FALTA DE COMPETENCIA: Cuando la petición o solicitud que ingrese por los canales previstos sea escrita y no sea de conocimiento directo de la Empresa o de su competencia, el servidor responsable dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de esta, la remitirá a la entidad o autoridad que estime competente, y a su vez enviará dicho oficio al interesado para que



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

conozca el estado del trámite. Tratándose de peticiones verbales en la misma comunicación se indicará que la Empresa no es la competente, y si se conoce, señalará y orientará al peticionario verbalmente cuál es la entidad competente para atender la petición.

Parágrafo 1. Si al recibirse la petición verbal e indicarse por el funcionario o contratista del canal de comunicación que la Empresa no es competente, y si el peticionario insiste en su radicación y gestión, deberá ser recibida e imprimírsele el trámite de derecho de petición.

Parágrafo 2. Si el servidor no encuentra que sobre el tema o petición exista una entidad o autoridad con competencia para resolverlo, deberá comunicárselo al interesado.

ARTÍCULO 13° PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA: Cuando por el canal físico o presencial, la Línea Telefónica Hola Metro o por medio electrónico si hay transferencia de voz, se presente una petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, el servidor Metro responsable del canal, o el contratista administrador del canal, recibirá la petición, dejará constancia de que la recibe y que procede a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico para solicitar su traducción y respuesta.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el servidor público dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la petición enviará oficio al Ministerio de Cultura informando que ha sido recibida una petición en lengua nativa o dialecto, que la Empresa no cuenta con intérprete de la misma, y que se solicita información de los datos de contacto y ubicación de intérpretes para la traducción de la grabación y de la respuesta que será dada por la entidad.

Parágrafo. De contar alguna entidad oficial o institución educativa con un centro de intérpretes de lenguas nativas y dialectos, podrá también solicitarse a través de estos la traducción de la petición y la respuesta.

ARTÍCULO 14° RESPUESTA A LAS PETICIONES: Para que el derecho fundamental de petición se entienda respetado, además de la respuesta dada en los tiempos que indique la ley, la misma debe atender directamente el objeto que se le pregunta y de forma completa.

Cuando el servidor responsable constate que la información solicitada es de carácter pública reservada o pública clasificada en atención a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia”, motivará claramente la decisión de su negativa y le dará el trámite que dicha ley regula.

ARTÍCULO 15° TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA: Para asegurar una respuesta oportuna y su recibo por el destinatario, La Empresa dispone un término interno así:

a) Un término de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día siguiente al ingreso de la solicitud por cualquiera de los canales, para la atención de las siguientes peticiones: solicitudes de información o documentos por motivos de interés general o particular, solicitud de expedición de copias o de certificados y cualquier solicitud proveniente de una autoridad u otra entidad pública.



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

b) Un término de trece (13) días hábiles a partir del día siguiente al ingreso de la solicitud, para la atención de las siguientes: peticiones sobre el reconocimiento de un derecho o una situación jurídica, quejas o reclamos en relación con la prestación del servicio y peticiones que formulan denuncias.

c) Un término de veintiocho (28) días hábiles para la atención del derecho de petición en su modalidad de consulta o concepto sobre temas de injerencia de la Empresa.

Parágrafo 1°. Las peticiones de informes por parte de miembros del Congreso de la República deben ser atendidas en **un término máximo de cinco (5) días hábiles** siguientes al recibo de la solicitud (artículo 258 Ley 5ª de 1992).

Parágrafo 2°. El área de Servicio al Cliente es la instancia administrativa que clasifica la modalidad del derecho de petición cuando este ingresa por Ventanilla Única Documental u otro canal diferente cuando la petición no pueda ser cerrada en un primer contacto y requiera escalarse para su respuesta.

Parágrafo 3°. Los canales de comunicación administrados por Servicio al Cliente pueden contemplar términos inferiores a los señalados en este artículo en aras a la mejora y eficiencia en la prestación del servicio.

ARTÍCULO 16° ENTREGA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS POR VENCIMIENTO DEL TÉRMINO DE RESPUESTA: Para la modalidad del derecho de petición de documentos, información o copias, si en el lapso máximo de **diez (10) días hábiles** el servidor responsable no le ha entregado una respuesta al interesado, por disposición legal, se entiende que el silencio de la entidad significa solicitud aceptada.

Ocurrido lo anterior, ya no podrá negarse el servidor a la entrega de los documentos, de la información o las copias, las cuales se entregarán dentro los tres (3) días siguientes al vencimiento de los diez (10) días posteriores al ingreso de la solicitud.

ARTÍCULO 17° SUSPENSIÓN Y AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA: Los términos previstos en este reglamento se suspenderán o ampliarán cuando ocurra una de las siguientes situaciones:

a) Cuando el servidor envíe oficio al interesado para que complete o aclare su solicitud: la suspensión opera durante el tiempo que se le concedió a la persona para el efecto y hasta el día que complete o aclare lo que le fue pedido.

b) Cuando el servidor antes del vencimiento de los plazos señalados, atendiendo la clase de derecho de petición, informa que ampliará el plazo: la ampliación del término para resolver opera excepcionalmente en este caso, cuando el servidor encuentra que no es posible atender en término, dada la complejidad del tema o la información que se requiere recaudar, y enviará oficio al interesado explicándole lo anterior y le informará un plazo razonable para resolver la petición, el cual no puede exceder el doble del que inicialmente estaba previsto para darle respuesta.

ARTÍCULO 18° PAGOS POR EL COSTO DE REPRODUCCIÓN: El servidor que deba entregar información o autorizar la expedición de copias de



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

documentos para la atención de un derecho de petición que supere las diez (10) páginas o requiera un formato especial, informará al interesado por el medio más expedito a cuánto asciende el valor de la reproducción dejando constancia, para que éste proceda a consignarlo en las cuentas bancarias o canales definidos y autorizados por la Empresa, señalándole que cuenta con el término de un (1) mes para realizarlo y aportar constancia, so pena de entender desistida la petición.

Transcurrido el término concedido para aportar la constancia de pago sin que el interesado hubiese cumplido con la gestión, se decretará el desistimiento tácito de la petición de conformidad con el artículo 8° literal a) del presente reglamento.

Parágrafo 1°. Del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y a los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.

Parágrafo 2°. La Gerencia Financiera determinará la cuenta de la Empresa en la cual se consignarán los dineros por concepto de reproducción de documento. El servidor informará en el oficio al peticionario el detalle del valor a consignar y el número de cuenta o lugar donde puede realizar el pago.

Parágrafo 3°. La resolución de tasas por concepto de cobro por reproducción de información o documentos es liderada por el Área de Administración Documental.

ARTÍCULO 19° INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA O CLASIFICADA: En atención a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública...”, la información que posee, conserva o custodia la Empresa identificada como información pública reservada o pública clasificada, no será divulgada ni entregada, dado que su publicación puede causar daño a los derechos de otras personas o a los intereses públicos.

Si el servidor responsable de la gestión de la petición identifica que la información solicitada tiene la característica de pública reservada o pública clasificada, conforme al Índice de Información Clasificada y Reservada, invocará y motivará en la respuesta la reserva específica que recae sobre la información y la decisión deberá ser notificada personalmente al interesado, acto en el cual se le informará que cuenta con el término de tres (3) días para interponer el recurso de reposición.

En caso de que el interesado interponga el recurso de reposición y la Empresa confirme su decisión, el funcionario de la Empresa que dio respuesta al recurso, deberá enviar a la Dirección Jurídica la documentación completa del caso el mismo día en que se le envía la respuesta al interesado, para que en el término de tres (3) días siguientes a la decisión que resolvió el recurso de reposición, la Dirección Jurídica envíe al Juez Administrativo del Circuito de Medellín el expediente de la petición para que se surta el trámite de que tratan los últimos incisos del artículo 27 de la Ley 1712 de 2015.

ARTÍCULO 20° INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, corresponderá al Tribunal Administrativo



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario competente para responder que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación correspondiente a la Dirección Jurídica para que se remita al Tribunal respectivo.

ARTÍCULO 21° ASIGNACIÓN DE RESPONSABLE EN LA GESTIÓN DE PETICIONES: El área de Servicio al Cliente es la instancia administrativa responsable de determinar qué área o funcionario de la Empresa, atendiendo al asunto de la petición, está encargado de tramitar o proyectar la respuesta que resuelve la inquietud del peticionario.

Será función de la Dirección Jurídica atender las dudas y brindar asesoría permanente a todos los servidores y contratistas administradores de los canales de comunicación, con el fin de que gestionen las peticiones a su cargo cumpliendo los requisitos legales, constitucionales y del presente reglamento.

Cada jefe de área, director o gerente a quien se le haya asignado la respuesta a una petición, tendrá a cargo el seguimiento de la gestión de los derechos de petición asignados, para tal efecto adoptará las medidas del caso con el fin de que el servidor encargado atienda oportunamente las peticiones y su respuesta sea coherente, clara y de fondo, sin perjuicio de las competencias que sobre el tema tenga el Área de Asesoría en Gestión de la Empresa.

ARTÍCULO 22. TRATAMIENTO DE 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 23° FALTA DISCIPLINARIA: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver señalados en las leyes relacionadas con la atención de solicitudes de información, constituye falta disciplinaria para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 24° DIFUSIÓN Y PUBLICACIÓN: La Dirección de Comunicaciones de la Empresa, publicará el presente reglamento en la página Web de la entidad y en la Metronet incentivando a la lectura de los servidores y su conocimiento.

ARTÍCULO 25. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga en su integridad la Resolución de Gerencia 9565 de 2017; en consecuencia, los procedimientos internos para la gestión de derechos de petición deberán adecuarse a la nueva reglamentación.

Dada en Bello (Ant) a los

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

TOMAS ANDRES ELEJALDE ESCOBAR
Gerente General



RESOLUCIÓN N° 264 de 2019. Por medio de la cual se adopta el reglamento para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás solicitudes de información en la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada y se deroga la Resolución No. 9565 de 2017.

Proyectó: Claudia Carmona Otálvaro, Profesional 1 Dirección Jurídica Ana Lucía Huertas Palacio, Profesional 1 Servicio al Cliente	Vo. Bo	Revisó y aprobó: Maria Clara Córdoba Uribe, Directora Jurídica Juan David Parra Rodríguez, Gerente Social y de Servicio al Cliente (E)	Vo. Bo.
---	--------	--	---------

