



## **RESOLUCIÓN C2E05266-20230802-007 POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO INTERNO PARA RESOLVER PETICIONES VERBALES POR LA CURADORA URBANA SEGUNDA DE ENVIGADO**

La Curadora Urbana Segunda de Envigado, en uso de sus facultades legales y especialmente las conferidas por la Ley 388 de 1997, el Decreto 1077 de 2015, la ley 1437 de 2011, y dando cumplimiento a lo establecido el Decreto 1166 de 2016, procede a adoptar el reglamento interno para la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.

### **OBJETIVO Y FUNDAMENTO JURÍDICO.**

El objetivo de este reglamento es establecer el procedimiento adoptado por la Curadora Urbana Segunda de Envigado para tramitar las peticiones verbales presentadas en forma presencial o telefónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.1. y siguientes del Decreto 1166 de 2016, el cual incorporó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia 1069 de 2015.

### **ALCANCE**

Este procedimiento será aplicable a todas las peticiones presentadas verbalmente, bien sea en forma personal o telefónica, ante la Curadora Urbana Segunda de Envigado y cuyo contenido no involucre la realización de alguno de los tramites establecidos en el decreto 1077 de 2015 para la solicitud de licencias, reconocimientos y otras actuaciones.

### **NATURALEZA DE LAS PETICIONES VERBALES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN A LA CURADORA URBANA SEGUNDA DE ENVIGADO**

El Derecho de petición verbal, es un derecho fundamental de los ciudadanos, amparado en la Constitución Política y previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo con la Ley 1755 de 2015.

El ejercicio del derecho de petición verbal ante la Curadora Urbana Segunda de Envigado, no puede usarse para iniciar una tramite referido a la solicitud de licencias y otras actuaciones, éstas continúan reglamentadas en las normas especiales y particularmente por lo establecido en el decreto 1077 de 2015. En estos eventos, la Curadora Urbana Segunda de Envigado responderá al usuario informando sobre el procedimiento a seguir para iniciar un trámite registral.

Las peticiones verbales pueden estar asociadas con consultas sobre servicios o aspectos relacionados con las demás funciones de la Curadora Urbana Segunda de Envigado. **REGLAS GENERALES PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES**

## 1. Definiciones aplicables acerca de las peticiones verbales:

- a) **Derecho de petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo.
- b) **Queja:** Información sobre la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de la Curadora Urbana Segunda de Envigado y/o alguno de sus empleados.
- c) **Consulta:** Solicitud presentada ante la Curadora Urbana Segunda de Envigado para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones, lo cual se hará en los términos y condiciones de la ley 1437 de 2011.
- d) **Sugerencia:** Propuesta formulada a la Curadora Urbana Segunda de Envigado con la finalidad de que se adopten medidas para el mejoramiento del servicio.
- e) **Peticiones presentadas verbalmente en forma presencial:** Son las solicitudes presentadas personalmente, en la sede principal de la Curadora Urbana Segunda de Envigado.
- f) **Peticiones presentadas verbalmente por vía telefónica:** Son aquellas solicitudes formuladas a través de la línea telefónica de atención al usuario (604-4440356), en la extensión habilitada para tal fin.

## 2. Lugar de recepción de las peticiones verbales

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, incorporado al Decreto Único 1069 de 2015, la recepción de las peticiones verbales telefónicas o presenciales se realizará en cualquiera de las oficinas de la Curadora Urbana Segunda de Envigado del Oriente Antioqueño.



### 3. Canales habilitados para la presentación de las peticiones verbales

La Curadora Urbana Segunda de Envigado del Oriente Antioqueño, ha dispuesto para la presentación y radicación de los derechos de petición presentados de forma verbal, los siguientes canales oficiales:

- **Vía telefónica.** La Curadora Urbana Segunda de Envigado del Oriente Antioqueño, ha dispuesto como canal centralizado para la recepción no presencial de peticiones verbales el teléfono 57 5312514, extensión 2005, correspondiente a la línea de atención al cliente.
- **Presencial.** En la Carrera 43 A No 38 Sur 22. Envigado.

Las peticiones verbales presentadas, a través de canales diferentes a los enunciados anteriormente, serán radicadas como petición escrita, y se tramitará en las condiciones de la ley 1755 de 2015.

### 4. Formato para la recepción y trámite de la petición verbal

La Curadora Urbana Segunda de Envigado, cuenta con el formato denominado “PETICIONES” que será diligenciado por el funcionario encargado de recibir su petición, como constancia de la misma.

La constancia de la radicación y de la petición, se le enviará al correo electrónico del usuario.

La petición presentada a través de comunicación telefónica será transcrita en el formato que se habilite en el sistema usado para su recepción y con el fin de dejar constancia para su radicación.

### 5. Horario de atención al público

La Curadora Urbana Segunda de Envigado, recibirá los derechos de petición verbales en el siguiente horario:

Lunes a jueves en el horario de atención al público, de 7:00 am a 12:00 y de 1:00pm a 5:00pm. Viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Las peticiones presentadas por vía telefónica, quedarán radicadas con la fecha del día de presentación, si las mismas son realizadas en el horario de atención al público.

## **6. Sistema de turnos.**

Las peticiones se atenderán en el turno de llegada y de llamada asignando la fecha y hora de la solicitud, con el fin de cumplir a cabalidad con lo indicado en la norma.

## **7. Inclusión social y peticiones verbales en lengua nativa o dialectos oficiales de Colombia.**

- La Curadora Urbana Segunda de Envigado procederá a recibir derechos de petición verbales de personas que pertenecen a comunidades que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Para este efecto, se dejará constancia de este hecho en la radicación de la solicitud, se grabará la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, y buscará el intérprete correspondiente para proceder a su traducción y respuesta.
- Las personas con discapacidad, protección especial o personas de la tercera edad, pueden presentar y radicar peticiones verbales en el teléfono 604-4440356.

## **8. Procedimiento para la presentación y radicación de la petición verbal.**

8.1. La petición verbal presencial deberá ser formulada en la sede física de la Curadora Urbana Segunda de Envigado.

8.2. Las peticiones verbales presentadas vía telefónica, se radicarán y se dejará constancia escrita de conformidad con los horarios de atención previstos por la Curadora Urbana Segunda de Envigado.

8.3. El área encargada recibirá las peticiones verbales y otorgará un número de radicado o consecutivo a la petición, con fecha y hora de recibido y recibirá la siguiente información:

- a) Nombre y apellido del solicitante, representante o apoderado si es del caso.
- b) Documento de identidad, dirección física donde recibirá la correspondencia.
- c) Dirección electrónica para recibir notificaciones.
- d) Objeto de la petición y razones en que la fundamenta.
- e) Relación de los documentos que se anexan.
- f) Nombre e identificación de quien recibe y radica la petición.
- g) Constancia expresa de que la petición se formuló verbalmente.
- h) Se le entregará copia física de la petición.

8.4. La petición verbal se radicará aun cuando el solicitante no presente las razones en que fundamente la solicitud o no acompañe los documentos e información requerida por la Ley para formular dicha petición, en tal caso, la Curadora Urbana Segunda de Envigado procederá de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

8.5. Una vez radicada la petición verbal, se realizará el reparto a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, al área competente, para que se proceda a dar una respuesta de fondo a la solicitud.

8.6. La Curadora Urbana Segunda de Envigado, dará respuesta escrita a la petición, en los términos establecidos en la Ley.

8.7. La respuesta se puede dar en el acto de su presentación, en este evento la Curadora Urbana Segunda de Envigado, indicará la respuesta de manera expresa en la respectiva constancia de radicación.

8.8. Cuando la respuesta a la solicitud verbal consista en orientación sobre el lugar al que debe dirigirse el solicitante para obtener la información, no se dejará constancia, ni radicado de la petición de información.

8.9. Cuando la Curadora Urbana Segunda de Envigado, no sea competente para tramitar la petición verbal, el funcionario encargado de la recepción y radicación, informará al peticionario en el mismo acto de recepción y lo orientará para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. Si no existe autoridad competente así lo informará al peticionario.



8.10. La respuesta a peticiones de acceso a la información de que trata la Ley 1712 de 2014 presentadas verbalmente, serán radicadas y respondidas por escrito.

**9.** Disposiciones aplicables: Los aspectos no contemplados en este reglamento y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

**10.** Vigencia: El presente reglamento rige a partir del 03 de agosto de 2023.

Para constancia se firma en el municipio de Envigado, hoy 03 de agosto de 2023.

ADRIANA TAMAYO ACEVEDO  
Curadora Urbana Segunda de Envigado