



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 1 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

 DECRETO No **0324**

29 SEP 2014

Por el cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos y Sugerencias; se deroga el Decreto Departamental 240 de 2003 y se dictan otras disposiciones.

### EL GOBERNADOR DE SANTANDER

En uso de sus facultades constitucionales, legales y

#### CONSIDERANDO:

- 1- Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que 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.
- 2- Que la Constitución Política de Colombia establece en sus artículos 23 y 74 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 a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;
- 3- Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
- 4- Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.
- 5- 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 electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 de la Ley 1437 de 2011.
- 6- Que el Decreto 1151 de 2008 establece la obligación de implementar la estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso 1° del artículo 1° del Decreto 019 de 2012.
- 7- Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán 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.

*Handwritten signature/initials*



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 2 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

- 8- Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de 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, establece normas para la regulación de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.
- 9- Que mediante Decreto 019 de 2012 el Presidente, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas, por el parágrafo 1º del Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, se dictan normas para suprimir o reformar, regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 10- Que mediante la Ley 1712 de marzo 6 de 2014, se crea La Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública Nacional y se crean otras disposiciones cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- 11- Que el Departamento expidió el Decreto Departamental 240 de 2013 por medio del cual reglamentó el Trámite Interno de Derecho de Petición y las quejas y Reclamos y se dictaron otras disposiciones.
- 12- Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos (PQR) y derogar las disposiciones que le sean contrarias;

Por lo antes expuesto,

**DECRETA:**

**TITULO I**

**DERECHO DE PETICION Y CONSULTA DE DOCUMENTOS**

**ARTICULO 1. OBJETO.-** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos y las sugerencias que se formulen ante la Gobernación de Santander y sus dependencias dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

**ARTICULO 2. NORMAS APLICABLES.-** Los derechos de petición que se presenten ante la Gobernación de Santander, se atenderán conforme a lo establecido en este Decreto, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la ley 190 de 1995 y demás norma aplicables vigentes.

**ARTICULO 3. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICION.-** Los derechos de petición presentados ante la Entidad, deberán atenderse con arreglo a los principios de debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley 1437 de 2011, so pena de las sanciones establecidas en la normatividad vigente.

**ARTICULO 4. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACION 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, resolverlas y comunicarlas.

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-QJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión *	Pág. 3 de 14
---------	---------------------	------------------	-----------	--------------

**ARTICULO 5. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO.-** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, en cumplimiento de sus funciones, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

**ARTICULO 6. PETICIONES.-** La Gobernación de Santander resolverá, dentro de los términos fijados por la Ley y en este Decreto, las peticiones de interés general, de interés particular, de información y de consulta, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.

**ARTICULO 7. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.-** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**ARTICULO 8. DERECHO DE PETICION EN INTERES 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.

**ARTICULO 9. DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR.-** Las peticiones en interés particular que se radiquen ante la Administración Departamental, deberán contener la información señalada en el artículo 15 del presente Decreto.

#### **ARTICULO 10. RADICACION Y TRAMITE DE PETICIONES.-**

Los servidores públicos que presten sus servicios a la Gobernación de Santander en cualquiera de sus dependencias y que reciban directamente vía fax, línea telefónica, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio tecnológico, una petición, queja, sugerencia, etc., deberán proceder al registro inmediato en el sistema de gestión de procesos y documentos que tenga dispuesto la Administración Departamental; de no ser competente, deberá dar el traslado en los términos establecidos en la ley.

Se excluye de lo dispuesto en el inciso anterior los siguientes documentos:

- Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales o administrativas, o las peticiones que tenga relación directa con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, estas, deberán ser remitidas de manera inmediata al mencionado despacho para su respectivo trámite.
- Las peticiones recibidas a través de las redes sociales serán tramitada por cada una de las dependencias que tengan o lleguen a tener cuentas en dichas redes, y en caso de ser procedente, deberán asignarlas al competente.

**PARÁGRAFO.-** Todas las dependencias de la Gobernación de Santander deberán periódicamente (trimestral y semestralmente) informar a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre el trámite anteriormente descrito.

**ARTICULO 11. FORMAS DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES.-** Las peticiones pueden ser elevadas por el ciudadano de las siguientes formas:

- a. **Peticiones escritas.-** Las peticiones escritas tanto de interés general como particular dirigidas a la Gobernación de Santander, las consultas, las quejas y reclamos escritos, serán recibidas en la ventanilla única de Información, asignándoseles u orden cronológico de llegada, un número de radicación y remitiéndola al competente.



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 4 de 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

- b. Peticiones verbales.-** Las peticiones verbales deberán ser formuladas en las dependencias que de acuerdo con su naturaleza y objeto sean competentes para pronunciarse sobre ellas, en el horario institucional establecido. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de la respectiva dependencia o por el funcionario que éste designe.
- c. Página Web de la Entidad y Línea Transparente.-** Las peticiones, quejas y reclamos podrán ser formuladas por los ciudadanos, a través de la página web de la Entidad o a través de la línea 6339666, opción cinco (5) o la línea gratuita nacional 018000950020. Las quejas, reclamos y/o sugerencias se podrán radicar también por correo electrónico [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co), en la página web a través de los links contactenos o atención al ciudadano/pqr; a través de la Ventanilla Única de correspondencia, se procederá a radicarlas y disponer el traslado al competente para el trámite respectivo.

**ARTICULO 12. OFICINA PARA LA RECEPCION Y RADICACION DE LAS PETICIONES VERBALES.-** La Ventanilla Única de correspondencia de la Dirección de Atención al Ciudadano, será la encargada de la atención presencial o vía telefónica de los ciudadanos, recibiendo también peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales (PQRS).

Para las solicitudes telefónicas la entidad territorial dispone de línea local y gratuita nacional; por tal razón, tratándose de PQRS, se deberá proceder al registro inmediato en el sistema de gestión de procesos y documentos que tenga dispuesto la Administración Departamental.

Cuando las PQRS no se acompañen de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el servidor público, deberá indicarle al ciudadano los que falten; si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario que la recibe le expedirá en forma escrita la certificación.

Las PQRS recibidas por medios electrónicos por fuera del horario laboral serán atendidas el día hábil siguiente de su radicación.

**ARTICULO 13. REVISION PRELIMINAR.-** Una vez recibida y radicada la petición escrita en la Ventanilla Única de Correspondencia, se hará un análisis preliminar de la misma y se remitirá inmediatamente al funcionario que deba resolverla.

Es responsabilidad del funcionario competente al recibo de la solicitud, estudiar la petición y preparar dentro del término legal la respuesta al peticionario. Además, si es el caso, la respuesta al peticionario se someterá a revisión y aprobación del Jefe de la dependencia.

Cuando para contestar o resolver la petición se requiera información o concepto de otra dependencia de la Gobernación de Santander, el funcionario responsable de la respuesta, enviara, copia de la petición a través del memorando interno a quien disponga de la información, para que emita su concepto y remita la información, dentro de lo cinco (5) días hábiles al requerimiento interno.

**PARAGRAFO 1.** En el evento de que la petición se haya dirigido al Gobernador la respuesta de dicha petición se someterá a la revisión y aprobación del Secretario de despacho a cuyo cargo se encuentre el objeto de la petición.

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-C2	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 5 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**PARAGRAFO 2.** En caso de que el funcionario a quien se le haya asignado la petición no sea el competente para resolverla, deberá dar traslado de la misma a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

**PARAGRAFO 3.** Cuando no fuere posible resolver la petición en el término legal dispuesto, contado a partir del recibo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos para la demora y señalando, a la vez, la fecha en que se responderá.

**ARTICULO 14. FALTA DE COMPETENCIA.-** De conformidad con el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, si la Gobernación de Santander como destinatario del derecho de petición, no es el competente, deberá informarlo de manera inmediata al ciudadano, si este actúa verbalmente o, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de la recepción, si este actúa por escrito o por cualquier medio idóneo, en este último caso, el funcionario que esté conociendo el tema, deberá enviar el escrito dentro del mismo término, al competente y al ciudadano, se le enviará copia de la comunicación remisoría.

#### DE LA SOLICITUD DE INFORMACION Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

**ARTÍCULO 15. CONTENIDOS DE LAS PETICIONES.-** Las peticiones que se presenten a la Gobernación de Santander deberán contener, como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física y/o electrónica, donde recibirá correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere necesario.

La Gobernación de Santander tiene la obligación de examinar integralmente la petición, de acuerdo al artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO.-** Además de los requisitos aquí señalados, se deberá cumplir con los especiales exigidos por la ley o los reglamentos vigentes sobre la materia.

**ARTICULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TACITO.-** Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado de su radicación, encuentra que no se acompaña la información documental necesaria para decidir la petición, indicará por escrito al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad. Sin embargo, si el peticionario, insiste en que se radique la petición, a pesar de estar incompleta, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporcionó el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, 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 comenzará a correr el término para resolver la petición.

**PARAGRAFO 1.-** Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado o antes de terminar dicho término y no solicita prórroga hasta por un término igual, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición.

29 SEP 2014

*Handwritten signature/initials*



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 6 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**PARAGRAFO 2.-** Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, suspendiendo el término para decidir. Vencido el término o la prórroga solicitada, la autoridad decretará el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual, únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTICULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO.-** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

**ARTICULO 18. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.-** Las peticiones escritas o las verbales que por sus características, no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. **Término General:** En general, toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.
2. **Términos Especiales:**
  - a. **Peticiones elevadas por población desplazada:** Las peticiones elevadas por población desplazada, se resolverán y contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de radicación en la Gobernación de Santander.
  - b. **Peticiones Entre Autoridades:** El término para responder una petición de otra Autoridad es de diez (10) días.
  - c. **Peticiones de documentos:** Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la petición. Si en este 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 la administración ya no podrá negar la entrega de los documentos solicitados. Las copias deberán entregarse dentro de los tres (3) días siguientes.
  - d. **Petición mediante la cual se eleva una consulta:** Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Gobernación de Santander, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARAGRAFO 1.** Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informar al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARAGRAFO 2.** La respuesta debe cumplir con tres requisitos: Oportunidad, que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente.

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

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 7 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**ARTICULO 19. SUSPENSION DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.-** Los términos señalados en el presente decreto, se suspenderán en los siguientes casos:

- a. Cuando la petición no cumpla con los requisitos legales, hasta tanto se cumpla con los mismos;
- b. Cuando la Gobernación de Santander requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del presente Decreto.
- c. Mientras el ciudadano no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del presente Decreto.

**ARTICULO 20. ORGANIZACIÓN PARA EL TRAMITE INTERNO Y DECISION DE LAS PETICIONES.-** Cuando el ciudadano dirija una misma solicitud a más de una dependencia de la Gobernación de Santander se tramitará y unificará la respuesta en un solo documento de parte del área a cuyo cargo haya estado la ejecución del proyecto o el área o dependencia a quien vaya dirigido el mayor número de peticiones.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración Departamental, podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**ARTICULO 21. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.-** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Gobernación de Santander, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

**PARAGRAFO 1. Insistencia del solicitante en caso de reserva.-** Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO 2.** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

**PARAGRAFO 3.** La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, por este solo hecho, el documento no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 8 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**ARTICULO 22. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.-** Toda petición deberá ser respetuosa. Cuando no se comprenda su finalidad y/u objeto, la Gobernación de Santander la devolverá al ciudadano para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición.

Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la Gobernación de Santander podrá en su respuesta, remitirse a las anteriores.

**ARTICULO 23. EXAMEN DE DOCUMENTOS.-** El examen de documentos se hará en horario de atención al público, previa autorización del Jefe de la respectiva dependencia y/o su delegado. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado.

**ARTICULO 24. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.-** La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

**ARTICULO 25. CONSULTA DE INFORMACION Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS.-** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración Departamental indicando el número y la fecha del Diario, Boletín, Gaceta o sitio web en que se hizo la divulgación. Si la publicación se encontrare agotada, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**ARTICULO 26. PLAZO PARA DECIDIR.-** Las diferentes dependencias de la Gobernación de Santander deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por autoridades judiciales en desarrollo de las acciones públicas de tutela, de cumplimiento, de grupo o populares.

**ARTICULO 27. CERTIFICACIONES.-** Las normas consignadas en el presente título serán aplicables a las solicitudes que formulan los ciudadanos y otras autoridades o entidades públicas para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Gobernación de Santander o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

**ARTICULO 28. NOTIFICACION DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.-** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

También podrá hacerse la notificación personal por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará por aviso, en los términos previstos en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del Acto Administrativo, y en el texto de la notificación se indicarán: la fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la diligencia de notificación.





DECRETO	Código: AP-GJ-RO-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 9 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**PARAGRAFO.-** Los actos administrativos de carácter general se publicarán en la Gaceta Departamental.

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los artículos 67, 68, 69, 71 y 73 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTICULO 29. SUSPENSIÓN DE TERMINOS.-** La suspensión de términos para resolver peticiones ocurrirá en los siguientes casos:

1. Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por el funcionario competente.
2. Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el Artículo 39 de la Ley 1437/2011.
3. En el caso de peticiones incompletas. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.
4. En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el Artículo 12 de la ley 1437 de 2011.

**ARTICULO 30. EXPEDICION Y VALOR DE FOTOCOPIAS.-** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Gobernación de Santander, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

**PARAGRAFO 1.-** El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado, de acuerdo al valor determinado en el área donde se solicitan las copias; haciendo el pago en la cuenta bancaria que se determine por parte de la Secretaría de Hacienda Departamental, para posteriormente efectuar la transacción bancaria. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias. El funcionario responsable de expedir las copias, deberá informar al peticionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por la Gobernación de Santander para efectuar el pago.

**PARAGRAFO 2.-** Ningún servidor de la Gobernación de Santander podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: (...) "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...".

29 SEP 2014

*Handwritten signature/initials*



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-32	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 10 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

**ARTICULO 31. REQUISITOS Y TRÁMITE DE LAS CONSULTAS.-** Las consultas, al igual que las demás peticiones, pueden ser verbales o escritas. Las consultas verbales cuyas características permitan ser atendidas de igual manera, lo serán conforme al horario institucional de la dependencia. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en el artículo 15 del presente decreto y deberán tramitarse bajo los principios Constitucionales y legales establecidos.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente Decreto.

En los términos previstos por el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Gobernación de Santander a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia que sea competente para conocer o su delegado, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

**ARTICULO 32. ATENCION PRIORITARIA.-** La Gobernación de Santander dará atención prioritaria a las solicitudes de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano.

**ARTICULO 33. DESATENCION DE PETICIONES.-** La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3 del presente Decreto y la de los términos para resolver o contestar, será sancionada de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente.

## TITULO II

### DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTICULO 34. DEFINICIONES.-** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten, entiéndase por:

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

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con respecto al actuar de la entidad y/o a la conducta de sus funcionarios.

**Reclamo:** 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.

**ARTICULO 35. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS.-** La Dirección de Atención al Ciudadano, a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, se encargará de recibir y remitir al competente, las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos para dar a conocer a la Gobernación de Santander, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad y/o la conducta de sus funcionarios.

En materia de quejas y reclamos, las Secretarías de Despacho y demás dependencias, deberán cumplir las siguientes funciones:

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 11 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

1. Presentar informes periódicos (trimestral y semestral) a la Dirección de Atención al Ciudadano sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
2. Presentar un informe trimestral a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.
3. Garantizar efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios de la Gobernación de Santander, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan a la Gobernación de Santander y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
4. Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las atribuciones de la Gobernación de Santander.
5. Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización de la Gobernación de Santander.
6. Evaluar la queja, acopiar documentación y remitirla al área técnica o administrativa según sea su contenido.
7. Para efectuar la evaluación tener en cuenta entre otros los siguientes aspectos, los cuales permiten definir el trámite correspondiente: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrados, nombre e identificación del quejoso, localización geográfica de la queja; servicio o función sobre el que se presenta la queja.
8. Trasladar la queja a la dependencia que le concierne el estudio o solución a que haya lugar. Si se considera que puede haber lugar a un trámite disciplinario, dar traslado a la Oficina de Control Disciplinario.
9. Trasladar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 la queja que compete a otra entidad.
10. Informar a solicitud del interesado, el estado del trámite de la queja.
11. Hacer seguimiento de las quejas con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

**ARTICULO 36. PRESENTACION Y TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS.-** Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 15 del presente Decreto. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

29 SEP 2014

Handwritten signature/initials in the bottom left corner.



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 12 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige, todo dentro del sistema de gestión de procesos y documentos que tenga dispuesto la Administración Departamental.

**ARTICULO 37. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las quejas y reclamos se asignarán a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la dependencia indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia del anterior trámite se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Disciplinario de la Gobernación de Santander, para que se adelante el trámite pertinente.

**ARTICULO 38. QUEJAS Y RECLAMOS IRRESPECTUOSOS, OSCUROS Y REITERATIVOS.-** Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo.

En caso de quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**ARTICULO 39. TERMINO.-** Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente establecido.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse al interesado de forma verbal o escrita, en los demás casos será escrita.

**ARTICULO 40. SOLICITUD DE INFORMACION O DOCUMENTOS ADICIONALES.-** Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el artículo 16 del presente Decreto, referente a peticiones incompletas.

**ARTICULO 41. DESATENCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.-** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, será sancionada de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente.

**ARTICULO 42. NORMAS APLICABLES.-** En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

29 SEP 2013



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 13 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

**ARTICULO 43. BUZON DE SUGERENCIAS.-** Además de los otros medios habilitados para la recepción de derechos de petición, los usuarios cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través de buzón de sugerencias, que se ubicará en la recepción.

**ARTICULO 44. RESPUESTA A LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS.-** Estas deberán responderse dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación. Su respuesta se dará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial o autoridad lo exija de manera diferente.

**ARTICULO 45. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS.-** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la entidad, deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario que informará de su recibo al peticionario y sobre el trámite aplicable a la misma.

La Oficina de Quejas y Reclamos funcionará a través de la Ventanilla Única de Correspondencia de la Dirección de Atención al Ciudadano, la cual cumplirá las funciones inherentes a esta y las establecidas en el Art 8 del Decreto 2232 de 1.995, reglamentario de la Ley 190 de 1.995.

Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias o informes de servidores públicos se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

### TITULO III

#### PRESENTACION DE INFORMES DE LAS DEPENDENCIAS

**ARTICULO 46. PRESENTACION DE INFORMES DE LA DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO.-** La Dirección de Atención al Ciudadano presentará al Gobernador del Departamento un informe trimestral y a la Oficina de Control Interno, un informe semestral sobre el comportamiento de la entidad frente a las quejas y reclamos, los servicios de mayor incidencia relacionados con estas, y las principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía que tengan por objeto, la prestación de un mejor servicio por parte de la administración departamental.

**ARTICULO 47. INFORMES OTRAS DEPENDENCIAS.-** Todas las Secretarías de la Gobernación de Santander a través de los secretarios de despacho, deberán enviar un informe trimestral a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre las PQRS tramitadas por cada oficina, a través de la herramienta de Gestión de Procesos y Documentos que haya dispuesto la administración departamental.

**ARTICULO 48. CONTROL.-** Se recibirán los informes en medio magnético y/o físico los primeros tres (3) días del trimestre respectivo.

**PARAGRAFO.-** Los Secretarios de Despacho, serán los responsables que todos los Servidores Públicos a su cargo, den el trámite oportuno a las PQRS; el incumplimiento, deberán reportarlo a la Oficina de Control Disciplinario.

29 SEP 2014

*Almof*



DECRETO	Código: AP-GJ-RG-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 14 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

## TITULO IV

## DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 49.-** Las disposiciones establecidas en el presente Decreto se aplicaran a las peticiones, quejas y reclamos que se formulen ante la Gobernación de Santander.

Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente decreto, la Gobernación de Santander podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

**ARTICULO 50. CANALES DE REGISTRO DE LAS PQRS.-** Son todos los canales oficiales que le entidad usará en donde se cuente con ellos para recibir la PQRS del Ciudadano, a saber:

**a. Canal Presencial:**

**Buzón de sugerencias:** Urna de comunicación física donde el interesado puede depositar su PQRS.

**Presencial:** Se puede realizar directamente en la ventanilla única de correspondencia, por las personas interesadas, en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS o en actividades donde participe la Gobernación de Santander.

**b. Canal Virtual:**

**Servicio al ciudadano – Pagina web:** Esta dispuesta la herramienta Servicio al Ciudadano en la cual se puede hacer la radicación en línea directamente por el interesado, de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; o a través del link contáctenos.

**Correo electrónico:** [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co) [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)

**CHAT:** Este servicio estará activo de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes, en el siguiente link: <http://www.santander.gov.co>

**c. Canal Telefónico:** Para contactar a la entidad por vía telefónica se podrá hacerlo a través de la línea telefónica 6339666 opción 5 y/o en la línea gratuita nacional 018000-950020.

**d. Escrito:** Por medio de empresas de mensajería o servicios postales, los ciudadanos pueden hacer llegar sus PQRS.

**ARTICULO 51. DERECHO DE TURNO.-** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Gobernación de Santander, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Además, por razones de orden público, el Gobernador y los Secretarios de Despacho y Directores de las entidades descentralizadas podrán modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

29 SEP 2014



DECRETO	Código: AP-GJ-RO-02	Gestión Jurídica	Versión: 1	Pág. 15 de 15
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

**ARTICULO 52. HORARIO DE ATENCION.-** El horario de atención al ciudadano será de 8.00 a.m. hasta las 12:00 del día y de 2.00 p.m. hasta las 6.00 p.m. de lunes a viernes.

**ARTICULO 53. REGLAMENTO:** La Dirección de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Dirección de Talento Humano, dentro de los treinta (30) días siguientes a su publicación deberán dar a conocer a los Servidores públicos del nivel Departamental el presente Decreto.

**ARTICULO 54. VIGENCIA Y DEROGATORIA.** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto Departamental 240 de 2003.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en Bucaramanga a

**29 SEP 2014**

**RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA**  
Gobernador de Santander.

Aprobó: Gladys Elena Higuera Sierra,  
Secretaría General

Jorge Cepedero Camacho,  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyectó: Danny Villamizar Meneses,  
Abogado Contratista

Revisó: Gonzalo García Bautista,  
Director Administrativo Atención al Ciudadano.  
Gilma Flórez de Grado,  
Profesional Universitario