

	<b>DECRETO</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	1 de 24

DECRETO No. **335**

26 JUL 2021

"Por el cual se actualiza y compila los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, las quejas los reclamos, las sugerencias y las denuncias (PQRSD) establecidos en el Decreto Departamental 138 de 2016."

**EL GOBERNADOR DE SANTANDER**

En uso de sus facultades constitucionales, legales y

**CONSIDERANDO:**

- 1- Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 2: "*Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares*".
- 2- El artículo 15 de la Constitución Política establece: "*Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas*".
- 3- Que la Constitución Política de Colombia establece en sus artículos 23 y 74 "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*".
- 4- Que la Constitución Política en su artículo 209 determina que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso como son: Igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
- 5- Que la Ley 190 de 1995 mediante la cual dicta normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa; en sus artículos 54 y 55 establecen la forma de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos y adoptados en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
- 6- En concordancia con la ley 361 de 1997, por la cual las autoridades gubernamentales establecerán mecanismos de integración social de las personas en situación de *ds*

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	2 de 24

discapacidad relacionadas sobre la accesibilidad al medio físico, eliminación de las barreras arquitectónicas y acceso a los espacios de uso público.

- 7- Que el inciso 3º del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 dispone que: " 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.
- 8- Que la Ley 982 DE 2005 "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones"

LEY 982 DE 2005 Artículo 8º, Las entidades estatales de cualquier orden, incorporan paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente, el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas y sordas ciegas que lo requieran de manera directa o mediante convenios con organismos que ofrezcan tal servicio. De igual manera, lo harán las empresas prestadoras de servicios públicos, las Instituciones Prestadoras de Salud, las bibliotecas públicas, los centros de documentación e información y en general las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público, fijando en lugar visible la información correspondiente, con plena identificación del lugar o lugares en los que podrán ser atendidas las personas sordas y sordo ciegas.

- 9- Que mediante Decreto 2623 de 2009, se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- 10-Que el art. 76 de la Ley 1474 de 2011, dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
- 11-Que la Ley 1437 de 2011 en el Título I capítulo II y Título II Capítulo I, II y III por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y se regula todo lo relacionado con el Derecho de Petición
- 12-En concordancia a la ley 1437 del 2011 y la ley 1755 de 2015, por el cual se expide el Decreto Legislativo No 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica".

Decreto Legislativo No 491 de 2020, Artículo 5. *Ampliación de términos para atender las peticiones.* Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. *ds*

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	3 de 24

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

13- Que la Ley 1437 de 2011, CAPÍTULO II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones.

Ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. 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 oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

(Numeral 1, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. 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.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. 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

*BR*

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	4 de 24

estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

(Numeral 9, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

(Numeral 10, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

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

(Numeral 11, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

14- En concordancia al artículo 5 de la ley 1437 de 2011 en y en consecuencia a la ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Artículo 29. *Reproducción de documentos.* En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

15- Que la Ley 1474 de 2011 el artículo 76, por medio de la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, fue reglamentada por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y señaló los estándares que deben cumplir las entidades públicas los cuales están contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

16- Que la Ley 1437 de 2011 en el Capítulo Cuarto del Título III, regula aspectos relacionados con el uso de medios electrónicos su validez y fuerza probatoria, así como sobre el expediente y archivo electrónicos los cuales tienen incidencia en el desarrollo de la política archivística para todas las entidades del Estado y por lo tanto, tienen aplicación en el Sistema Nacional de Archivos.

17- Que el Decreto 019 de 2012 suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 019 de 2012, en su Artículo 13, establece atención especial por lo cual estipula "Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública"

18- Que el Gobierno Nacional por medio de la utilización de Tecnologías de la Información y la Comunicación y un servicio más óptimo a los ciudadanos, ha implementado la campaña cero papel así se establece en la Directiva Presidencial 04 de 2012 la cual fija

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	5 de 24

los lineamientos de la Política Cero Papel en la administración pública, la cual se complementa con la Directiva Presidencial 01 de 2016, el cual busca intercambiar información entre dependencias y otras entidades públicas a través de medios electrónicos y automatizar procesos y procedimientos incorporando la política de Cero Papel del intercambio de toda la información.

19-Que la Ley 1581 de 2012, “Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011.” *Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.*

Ley 1581 de 2012, Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral.

20-Que el Decreto 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*

Decreto 19 de 2012, Artículo 12: *“Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.*

Decreto 19 de 2012, Artículo 13. *“Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.*

21-Que la Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013 señala *“En cumplimiento de la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por Colombia en 2009, se da la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad los ejerzan plenamente y sin discriminación, se ha realizado la siguiente Norma Técnica de accesibilidad y señalización a los espacios físicos destinados al servicio del ciudadano, la cual establece las especificaciones para la construcción y la adecuación de espacios físicos de las entidades de la administración pública”.*

22-Que la Ley Estatutaria 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley Estatutaria 1618 de 2013, Artículo 5°. Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión. Ley 1618 de 2013. Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo de sus derechos, de conformidad con el artículo 3° literal c), de Ley 1346 de 2009. Para tal fin, las autoridades públicas deberán, entre otras, implementar las siguientes acciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas, según el artículo 4° de la Ley 1346 de 2009. *h*

*h*

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	6 de 24

2. La Nación, los Departamentos, Distritos, Municipios y localidades, de acuerdo con sus competencias, así como todas las entidades estatales de todos los órdenes territoriales, incorporarán en sus planes de desarrollo tanto nacionales como territoriales, así como en los respectivos sectoriales e institucionales, su respectiva política pública de discapacidad, con base en la Ley 1145 de 2007, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, y así mismo, garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad y sus familias a los diferentes servicios sociales que se ofrecen al resto de ciudadanos.
- 23-Que el Decreto 2573 de 2014 establece la obligación de implementar la estrategia de Gobierno en Línea, por cuanto su objeto es: definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad". en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 24-En concordancia con estos principios la ley 1712 de 2014 de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública establece principios en sus artículos 2 y 3 los cuales son: *"máxima publicidad para titular universal, facilitación, la no discriminación, gratuidad, la calidad de la información, divulgación proactiva de la información, responsabilidad en el uso de la información"*.
- 25-Que mediante la Ley 1712 de marzo 6 de 2014, creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regulando el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y las garantías del derecho y las excepciones a la publicidad de información, cuyo objeto es la de: *...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...*"
- En concordancia con la Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 13 reconoce que el acceso a la información pública es un derecho fundamental, regulando y recalcando *"la obligación de los Estados de brindar a los ciudadanos acceso a la información que está en su poder. Así mismo, establece el derecho que tenemos todos los ciudadanos de buscar, solicitar, recibir y divulgar aquella información pública, en manos de los órganos, entidades y funcionarios que componen el Estado"*
- 26-Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, y en lo que respecta al derecho de petición dispone en su art. 13 se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- 27-Que la Resolución 3564 de 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, rediseñó el formulario de recepción de PQRSD ajustando los campos de información de los peticionarios, al igual que se dispuso el enlace dispuesto por la Procuraduría General de la Nación en su página web para atender las solicitudes de información con identidad reservada. El proceso de «Servicio al Ciudadano» fue objeto de un rediseño al igual que el procedimiento asociado al mismo, buscando con ello una mejora continua en la atención oportuna las peticiones presentadas por los grupos de valor.

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	7 de 24

28-Que el Decreto 103 DE 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 103 DE 2015 Artículo 6°. *Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados.* Los sujetos obligados deben publicar en su sitio web oficial los trámites que se adelanten ante los mismos, señalando la norma que los sustenta, procedimientos, costos, formatos y formularios requeridos.

Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto-ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.

29-Que el Decreto 1166 de 2016 mediante el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionada con la prestación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

30-Que la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”, en su artículo 38, numeral 5, 6, 7, 8,20 y en su artículo 39 numeral 8, expresa que son deberes de los servidores públicos y dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Ley 1952 de 2019, Artículo 38, Numeral 5. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.

Ley 1952 de 2019, Artículo 38, Numeral 6. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

Ley 1952 de 2019, Artículo 38, Numeral 7. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

Ley 1952 de 2019, Artículo 38, Numeral 20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Ley 1952 de 2019, Artículo 38, Numeral 39. Dicta Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

Ley 1952 de 2019, Artículo 39. Numeral 8, Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

31- Que el Decreto 2106 de 2019, en su capítulo II, la transformación Digital para una Gestión Pública Efectiva. *la*

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	<b>CÓDIGO</b>	AP-JC-RG-70
		<b>VERSIÓN</b>	3
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	8 de 24

*“Las autoridades que realicen trámites, procesos y procedimientos por medios digitales deberán disponer de sistemas de gestión documental electrónica y de archivo digital, asegurando la conformación de expedientes electrónicos con características de integridad, disponibilidad y autenticidad de la información. La emisión, recepción y gestión de comunicaciones oficiales, a través de los diversos canales electrónicos, deberá asegurar un adecuado tratamiento archivístico y estar debidamente alineado con la gestión documental electrónica y de archivo digital”*

*Las autoridades deberán generar estrategias que permitan el tratamiento adecuado de los documentos electrónicos y garantizar la disponibilidad y acceso a largo plazo conforme a los principios y procesos archivísticos definidos por el Archivo General de la Nación en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*

**Parágrafo.** *Las autoridades deberán disponer de una estrategia de seguridad digital siguiendo los lineamientos que emita el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”*

32-Resolución No. 3528 de junio 1 de 2020, por medio de la cual se establecen los protocolos de bioseguridad en la Gobernación de Santander.

Por lo antes expuesto,

**DECRETA:**

**ARTÍCULO 1.** Actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y denuncias (PQRSD).

**TÍTULO I**

**DE LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

**ARTÍCULO 2. DEFINICIONES.** Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten, entiéndase por:

**Petición:** Es aquel derecho que tiene una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, para respetuosamente solicitar o reclamar por razones de interés público, ya sea individual, general o colectivo, ante las autoridades competentes y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación con respecto al actuar de la entidad, el incumplimiento en algo pactado y/o a la conducta de sus funcionarios en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de protesta o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, sobre aquello sobre lo cual no se está de acuerdo o sobre un producto o servicio ofrecido y que no se han cumplido por la entidad.

**Sugerencia:** Es el consejo, propuesta o insinuación que formula un usuario o institución, sobre un modo de ser o hacer, para el mejoramiento de los servicios de la entidad. ↙

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	<b>CÓDIGO</b>	AP-JC-RG-70
		<b>VERSIÓN</b>	3
		<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	22/05/2017
		<b>PÁGINA</b>	9 de 24

**Denuncia:** Se entiende por denuncia toda información verbal o escrita, por parte de la ciudadanía, en que se da noticia a la autoridad competente de que algo que está aconteciendo es incorrecto, inmoral y/o ilegal.

**ARTÍCULO 3. VENTANILLA ÚNICA.** La Dirección de Atención al Ciudadano a través de la Ventanilla Única de Correspondencia, se encarga de recibir y remitir al competente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos de un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad y/o la conducta de sus funcionarios. Además, coordinar y administrar la información que se maneje a través de las líneas de atención que están disponibles para que los ciudadanos reporten sus PQRS, relacionados con las atribuciones de la Gobernación de Santander.

En estos espacios se prevé la ubicación de módulos o ventanillas prioritarias, destinadas para la atención a personas en condición de discapacidad adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas de talla baja y población vulnerable en general.

**PARÁGRAFO.** Tratándose de las tutelas, se aplica el mismo procedimiento de recepción en la Ventanilla Única y se remitirán al competente, quien las atenderá en el término indicado por el juez.

## TÍTULO II

### DERECHO DE PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS

**ARTÍCULO 4. OBJETO.** El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias, 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.

**ARTÍCULO 5. 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 Procedimientos Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 190 de 1995, la ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables vigentes.

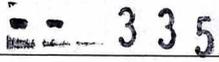
**ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN.** Los derechos de petición presentados ante la Entidad, deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, 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.

**ARTÍCULO 7. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN O DEBER LEGAL.** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas, resolver y comunicarlas.

**ARTÍCULO 8. 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.

**ARTÍCULO 9. 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

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> 	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	10 de 24

particular, de información y de consulta, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.

**ARTÍCULO 10. MODALIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN.** En ejercicio del derecho de petición, cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, la presentación de un servicio, la solicitud de información, consulta, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**ARTÍCULO 11. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.** El derecho de petición de 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.

**ARTÍCULO 12. DERECHO DE PETICION EN INTERÉS PARTICULAR.** Las peticiones en interés particular que se radiquen ante la Administración Departamental, deberán contener la información señalada en la ley 1437 del 2011, Ley 1755 del 2015 y el Decreto Legislativo No 491 de 2020, del presente Decreto.

**ARTÍCULO 13. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIÓN.** Los servidores públicos que presten sus servicios a la Gobernación de Santander en cualquiera de sus dependencias y que reciban directamente vía 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 darle 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 tengan relación directa con las funciones de la Oficina Jurídica; éstas deberán ser remitidas de manera inmediata al mencionado despacho para su respectivo trámite.
- Las peticiones recibidas a través de la redes sociales serán tramitadas 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 (mensual, trimestral, semestralmente) informar a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre el trámite anteriormente descrito.

**ARTÍCULO 14. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones pueden ser elevadas por el ciudadano de las siguientes formas:

1. 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, asignándoles un orden cronológico de llegada, un número de radicación y remitiéndola al competente.
2. 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

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	11 de 24

peticiones serán atendidas por el jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que éste designe.

- Página Web de la Entidad, Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias podrán ser formuladas por los ciudadanos, a través de la página web de la entidad [www.santander.gov.co](http://www.santander.gov.co) o a través de la línea 6910880, opción cinco (5) o a la línea gratuita nacional 018000950020. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, se podrán radicar también por correo electrónico: [escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@santander.gov.co), [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co), [tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co), en la página web a través de los links contáctenos o atención al ciudadano /PQRSD; a través de la Ventanilla Única de correspondencia, se procederá a radicarlas y disponer el traslado al competente para el trámite respectivo.
- Las peticiones escritas o vía correo electrónico, se deberá dar cumplimiento al Decreto Legislativo No 491 del 2020, en su Artículo 11. De las firmas de los actos, providencias y decisiones. Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio.

**ARTÍCULO 15. OFICINA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN 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, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias verbales (PQRSD).

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

Cuando las PQRSD no se acompañan de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo el servidor público deberá indicarle al ciudadano los que faltan; si este 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 expedirá en forma escrita la certificación.

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

**ARTÍCULO 16. ANÁLISIS PRELIMINAR.** Una vez recibida y radicada la petición escrita en La Ventanilla Única de Correspondencia, se hará un análisis 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.

26 JUL 2021

 <p>República de Colombia</p> <p>DEPARTAMENTO DE SANTANDER</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<p><b>DECRETO</b></p> <p><b>335</b></p>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	12 de 24

Cuando para contestar o resolver la petición se requiere información o concepto de otra dependencia de la Gobernación de Santander, el funcionario responsable de la respuesta, enviará 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 los cinco (5) días hábiles al requerimiento interno.

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

**PARÁGRAFO 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.

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

**ARTÍCULO 17. FALTA DE COMPETENCIA.** De conformidad con el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, si la autoridad ante quien se dirige, esto es, La Gobernación de Santander no es el la competente; deberá informarlo de manera inmediata al ciudadano si este actúa verbalmente o, dentro de los cinco (5) 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.

**ARTÍCULO 18. 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 por donde se 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, dando cumplimiento al Decreto Legislativo No 491 del 2020 en su Artículo 11. De las firmas de los actos, providencias y decisiones. Durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, cuando no cuenten con firma digital, podrán válidamente suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios. Cada autoridad será responsable de adoptar las medidas internas necesarias para garantizar la seguridad de los documentos que se firmen por este medio.

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.

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

**ARTÍCULO 19. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado, encuentra que ésta no se acompaña de la información documental necesaria para decidir

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	13 de 24

la petición; indicará por escrito al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad.

Si radicada la petición y efectuado un 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 hábiles 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.

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

**PARÁGRAFO 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 proceden los recursos de ley, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 20. 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.

**ARTÍCULO 21. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas o verbales que por sus características no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos, contados a partir desde el momento de su radicación y digitalización en el sistema de gestión de procesos y documentos, sin depender del físico.

1. Término General: Toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.
  - 1.1. Peticiones entre Autoridades: El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles.
  - 1.2. Peticiones de documentos: Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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.
  - 1.3. 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 hábiles siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO 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

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>- - 335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	14 de 24

demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO 2.** La respuesta debe ser: oportuna, de fondo que resuelva la inquietud, clara, precisa y congruente. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición.

1.4. En concordancia a la ley 1437 del 2011, y la ley 1755 de 2015, por el cual se expide el Decreto Legislativo No 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”,

Decreto Legislativo No 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 22. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.** Los términos señalados en el presente Decreto, se suspenderán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no cumpla con los requisitos legales y hasta tanto se cumpla con los mismos.
2. Cuando la Gobernación de Santander, requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del presente Acto Administrativo.
3. En concordancia a la ley 1437 del 2011, y la ley 1755 de 2015, por el cual se expide el Decreto Legislativo No 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”. *h*

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	15 de 24

Decreto Legislativo No 491 de 2020, Artículo 6. "Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años".

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.

En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.

Parágrafo 3. La presente disposición no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 23. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN 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 por la dependencia que ejecutó el proyecto o a quien vaya dirigida 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, en su página web y entregará copia de la misma a quienes la soliciten.

**ARTÍCULO 24. 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 los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	16 de 24

reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

**PARÁGRAFO 1.** 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 del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 2.** El carácter reservado de un documento no será disponible 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.

**PARÁGRAFO 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 del 2000.

**ARTÍCULO 25. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, AMBIGUAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. 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 hábiles 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, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 26. 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.

**ARTÍCULO 27. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.** La consulta de documentos se llevará a cabo en la secretaria de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

**ARTÍCULO 28. CONSULTAS DE INFORMACIÓN 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 hubiese sido publicado.

**ARTÍCULO 29. PLAZO PARA DECIDIR.** Las diferentes dependencias de la Gobernación de Santander deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto o de información requerida por autoridades judiciales en desarrollo de la Acciones Constitucionales de Tutela, de Cumplimiento, de Grupo o Populares.

**ARTÍCULO 30. CERTIFICACIONES.** Las normas consignadas en el presente título, serán aplicables a las solicitudes que formulen los ciudadanos y otras autoridades o entidades públicas, para que se le expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	17 de 24

dependencias de la Gobernación de Santander o sobre hechos de los cuales éste tenga conocimiento.

**ARTÍCULO 31. NOTIFICACIÓN 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 ésta 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 hábiles, 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 indicará: 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.

**PARÁGRAFO.** 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 del 2011.

**ARTÍCULO 32. 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 se ha recibido 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 se ha recibido por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el artículo 39 de la Ley 1437 del 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 con forme con el trámite y los plazos establecidos en el artículo 12 de la ley 1437 del 2011.
- 5- DECRETO LEGISLATIVO NÚMERO 491 DE 2020 *Artículo 6. "Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto"*

26 JUL 2021

 República de Colombia GOBIERNO DE SANTANDER Gobernación de Santander	<b>DECRETO</b> 335	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	18 de 24

permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años”.

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta.

En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.

Parágrafo 2. Los Fondos Cuenta sin personería jurídica adscritos a los ministerios, que manejen recursos de seguridad social y que sean administrados a través de contratos fiduciarios, podrán suspender los términos en el marco señalado en el presente artículo. Durante el tiempo que dure la suspensión no correrán los términos establecidos en la normatividad vigente para la atención de las prestaciones y en consecuencia no se causarán intereses de mora.

Parágrafo 3. La presente disposición no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 33. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Gobernación de Santander, a costa del interesado; si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la dependencia designará a un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

En concordancia al artículo 5 de la ley 1437 de 2011 en y en consecuencia a la ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1755 de 2015, Artículo 29: Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**ARTÍCULO 34. 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 18 del presente acto administrativo y deberán tramitarse bajo los principios constitucionales y legales establecidos.

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	19 de 24

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 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 hábiles 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.

**ARTÍCULO 35. ATENCIÓN 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, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado

**ARTÍCULO 36. DESATENCIÓN DE PETICIONES.** La falta de atención a las peticiones inobservancia de los principios consagrados en el acápite de considerandos en su artículo 8 del presente Decreto y en los términos para resolver o contestar, será sancionada de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente ley 1952 del 2019.

**ARTICULO 37. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, de conformidad a la ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

### TÍTULO III

**ARTÍCULO 37. SOBRE LAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** En materia de PQRSD, las Secretarías de Despacho y demás dependencias, deberán cumplir con las siguientes directrices

1. Presentar informes periódicos (mensual, trimestral y semestral) a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre el número de PQRSD recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de PQRSD 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. Propiciar la efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar necesidades y expectativas relacionadas con los servicios de la Gobernación de Santander, canalizando las PQRSD que se presenten y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
3. Informar a los ciudadanos sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización de la Gobernación de Santander.
4. Para efectuar la evaluación se requiere entre otros los siguientes aspectos: fecha de ocurrencia de los hechos, fecha de radicación, contenido de la queja, pruebas aportadas, funcionarios y dependencia involucrada, nombre e identificación del

26 JUL 2021

quejoso, localización geográfica de la queja, servicio o función sobre el que se presenta la queja.

5. Trasladar la queja a la dependencia que le concierne la solución a que haya lugar; en el evento de que se trate de una presunta falta disciplinaria, se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario quien adelantará el debido proceso conforme a las disposiciones del Código General Disciplinario Único, Ley 1952 de 2019, y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen.

Ley 1952 de 2019, Artículo 39. Numeral 8, Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

6. Trasladar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 del 2011 la queja que compete a la otra entidad.
7. Informar al interesado el estado del trámite de la PQRSD.
8. Hacer seguimiento de las PQRSD con el objeto de garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

**ARTÍCULO 38. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** Las QRSD se presentarán en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 18 del presente Decreto. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o de la dependencia 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 QRSD anónimos.

Una vez presentada la QRSD, 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 dependencias o funcionario a quien se dirige, todo dentro del Sistema de Gestión de Procesos y Documentos que tenga dispuesto la Administración Departamental.

**ARTÍCULO 39. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las QRSD 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.

**ARTÍCULO 40. QUEJAS Y RECLAMOS IRRESPETUOSOS, AMBIGUOS 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 hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja o reclamo.

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	21 de 24

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

1. En concordancia a la ley 1437 del 2011, y la ley 1755 de 2015, por el cual se expide el Decreto Legislativo No 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica".

Decreto Legislativo No 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (iii) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (iv) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 41. TÉRMINO.** Las QRSD deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recepción en el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos. Cuando no fuere posible resolver o contestar las QRSD en dicho plazo, se informará al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando 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.

En concordancia a la ley 1437 del 2011, y la ley 1755 de 2015, por el cual se expide el Decreto Legislativo No 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica".

Decreto Legislativo No 491 de 2020, Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: *J*

*J*

26 JUL 2021

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (v) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (vi) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 42. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si la información o documentos que proporcione el interesado no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el artículo 19 del presente Decreto, referente a peticiones incompletas.

**ARTÍCULO 43. DESATENCIÓN 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 serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente.

**ARTÍCULO 44. 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.

**ARTÍCULO 45. BUZÓN 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 del buzón de sugerencias que se ubicará en la recepción.

#### TITULO IV

##### PRESENTACION DE INFORMES DE LAS DEPENDENCIAS

**ARTÍCULO 46. PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN 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 PQRSD; 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.

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b> <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	23 de 24

**ARTÍCULO 47. INFORMES DE OTRAS DEPENDENCIAS.** Todas las Secretarías de la Gobernación de Santander a través de los Secretarios de Despacho, deberán enviar los siguientes informes a la Dirección de Atención al Ciudadano, sobre la PQRSD tramitadas por cada oficina, a través de la herramienta de Gestión de Procesos y Documentos que haya dispuesto la Administración Departamental, en medio magnético y/o físico:

1. Un informe mensual dentro de los primeros tres (3) a cinco (5) días hábiles del respectivo mes sobre el número de PQRSD normales, finalizados y vencidos en el formato ES-AC-RG-10 que se encuentra publicado en la Intranet.
2. Un informe trimestral dentro de los cinco (5) días hábiles sobre los procesos que se enviaron a otra institución y procesos a los cuales se les negó el acceso a información en el formato ES-AC.RG-11.

**PARÁGRAFO.** Los Secretarios de Despacho, serán los responsables de que todos los servidores públicos a su cargo, den trámite oportuno a las PQRSD; el incumplimiento, debe reportarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

## TITULO V

### DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 48.** Las disposiciones establecidas en el presente Decreto se aplicarán a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se formulen ante la Gobernación de Santander.

Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Decreto, la Administración Departamental dispone de herramientas tecnológicas para recibir o enviar documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

**ARTICULO 49. CANALES DE REGISTRO DE LAS PQRSD.** Son todos los canales oficiales con que la Entidad cuenta para recibir las PQRSD del Ciudadano, a saber:

1. Canal Presencial: Buzón de sugerencias: Es el instrumento puesto a disposición de la comunidad para depositar las PQRSD.

Presencial: Se puede realizar directamente en la Ventanilla Única de Correspondencia por las personas interesadas, en las dependencias facultadas para la recepción de PQRSD o en actividades donde participe la Gobernación de Santander.

2. Canal virtual: Página Web: Es una herramienta dispuesta en la cual el Ciudadano puede hacer la radicación en línea de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias; 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), [tramitesforest@santander.gov.co](mailto:tramitesforest@santander.gov.co) CHAT: Este servicio estará activo, sujeto a los horarios establecidos por la Administración Departamental, en el siguiente link: <http://www.santander.gov.co>.

3. Canal Telefónico: A través de la línea telefónica 6910880 opción 5 y/o en la línea gratuita nacional 018000950020 y la línea móvil 3504191000.

26 JUL 2021

	<b>DECRETO</b>  <b>335</b>	CÓDIGO	AP-JC-RG-70
		VERSIÓN	3
		FECHA DE APROBACIÓN	22/05/2017
		PÁGINA	24 de 24

4. Canal Escrito: por medio de empresas de mensajería o servicios postales, los ciudadanos pueden hacer llegar sus PQRSD.
5. Que para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto-ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.

**ARTICULO 50. DERECHO DE TURNO.** Es el mecanismo implementado en la Dirección de Atención al Ciudadano para dar inicio al proceso de trámite de las PQRSD. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas con discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. De acuerdo a la discapacidad que presente cada persona se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atenderlos presencialmente.

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

**ARTÍCULO 51. HORARIO DE ATENCION.** El horario de atención al Ciudadano será de 8:00 am hasta las 12:00 del día y de 1:00 pm hasta las 5:00 pm de lunes a viernes. (Horario sujeto a cambios según la necesidad del servicio)

En el evento de que el horario de atención al público se modifique, se pondrá en conocimiento a la ciudadanía con la debida anticipación.

**ARTÍCULO 52. DIVULGACION.** La Administración Departamental a través de las dependencias competentes, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su publicación, deberá dar a conocer a los servidores públicos el presente decreto.

**ARTÍCULO 53. VIGENCIA Y DEROGATORIA.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto Departamental 138 de 2016.

Expedido en Bucaramanga,

26 JUL 2021

**MAURICIO AGUILAR HURTADO**  
**GOBERNADOR DE SANTANDER**

Aprobó: Andrés Norberto Ardila Pérez- Director Dirección Atención al Ciudadano 

Proyectó: José Luis Castellanos (Contratista Macroproyectos) 

Revisó: José Ricardo Fonseca Rodríguez (Gerente de Macroproyectos) 

Oficina Jurídica

VoBo: Oscar Rene Duran Acevedo 

Jefe Oficina Jurídica 