

5. PRESENTACIÓN DE PETICIONES

Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos, se indicará al peticionario los que falten y se dejara constancia en su radicación.

Las entidades podrán solicitar que ciertas peticiones se presenten por escrito para facilitar su diligenciamiento.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:
Toda petición debe ser respetuosa o será rechazada.

CONSECUENCIAS DE NO RESPONDER UNA PETICIÓN DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY

La no respuesta a las peticiones constituirán **Falta Disciplinaria** para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Esto podría generar consecuencias judiciales económicas e incluso penales.

Puede generar fraude a resolución judicial, prevaricato por omisión u otra sanción penal

Es importante destacar que estos plazos son **máximos** y que **las entidades públicas pueden responder antes de estos plazos.**

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS






DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o tramite, a menos que existan reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se tratan de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como a personas en estado de indefensión.
7. Exigir la confidencialidad de su información
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.
9. Aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cual solicitud de su interés.
10. Cualquier otro que lo reconozca la constitución política de Colombia y las Leyes vigentes.

DEBERES

1. Acatar la constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Atención presencial y/o escrita

-  **Gobernación de Santander** Calle 37 No. 10-30
-  **Secretaría de Salud** Calle 45 No. 11-52
-  **Edificio Idesan** Calle 48 No. 27 A 48 Piso 1
-  **Casa de Participación** Carrera 25 No. 24-26 Barrio alarcón
-  **Archivo Departamental** Carrera 4 No. 5-04 Floridablanca, Antigua Licorera de Santander

1.

¿CONOCES LA GESTIÓN Y LA NORMA QUE ESTABLECE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD?



Es fundamental conocer la normatividad y el debido proceso de la atención de las PQRSD para garantizar a los ciudadanos el cumplimiento de su derecho a la participación pública. Las PQRSD pueden ser formuladas por los ciudadanos mediante los diferentes canales de atención como la ventanilla única, correo electrónico, WhatsApp, sede electrónica, pagina web y el portal de PQRSD.

CANALES DE ATENCIÓN:

-  **Palacio Amarillo: (PBX) (607) 6910880**
-  info@santander.gov.co
-  tramitesforest@santander.gov.co
-  escribalealgobernador@santander.gov.co
-  **350 419 10 00 (Solo WhatsApp)**
-  www.santander.gov.co



SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO

¿SABES EL SIGNIFICADO DE PQRSD? 2.

PETICIÓN: Derecho que tiene una persona natural, jurídica, para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes y obtener pronta resolución.

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

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de protesta hecha por una persona natural o jurídica, sobre lo cual no se está de acuerdo o sobre un producto o servicio ofrecido y que no se ha 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.

DENUNCIAS: 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.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA ARTÍCULOS 23 Y 74

Artículo 23. "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".

Artículo 74. "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley".

LEY 1755 DE 2015 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN" 3.

Compuesta por 21 artículos que establecen las disposiciones legales necesarias para regular el ejercicio del derecho de petición, desde la definición hasta las obligaciones y plazos de respuesta.

Por medio del **DECRETO DEPARTAMENTAL 335 DEL 26 DE JULIO DE 2021**, La Gobernación de Santander establece la normatividad para la atención de las PQRSD.

DECRETO 335 ARTÍCULO 21 TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

"Toda petición debe ser resuelta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción"

PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:

10 DÍAS HÁBILES

PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN:

10 DÍAS HÁBILES

PETICIÓN MEDIANTE LA CUAL SE ELEVA UNA CONSULTA:

30 DÍAS HÁBILES

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

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.

TUTELAS 4.

SEGÚN DECRETO 2591 DE 1991

"Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política"

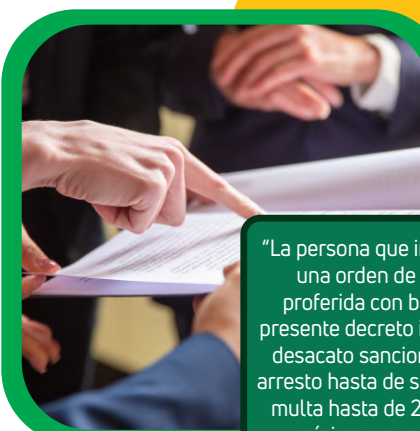
OBJETO:

"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar."

El juez tendrá diez (10) días hábiles para resolver la tutela, si sale a favor concederá 48 horas para que se cumpla. Si cualquiera de las partes queda inconforme, puede impugnar en los tres (3) días siguientes.

DESACATO

Artículo 52



"La persona que incumpliere una orden de un juez proferida con base en el presente decreto incurrirá en desacato sancionable, con arresto hasta de seis meses y multa hasta de 20 salarios mínimos mensuales"

