



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 1 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

• • 00138

DECRETO No.

**"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 324 de 2014."**

EL GOBERNADOR DE SANTANDER

En uso de sus facultades constitucionales, legales y

CONSIDERANDO:

- 1- Que la Constitución Política de Colombia establece en sus artículos 23 y 74 el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley:
- 2- 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.
- 3- Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 señala 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 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.
- 6- 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.
- 7- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que reza: *"Las autoridades reglamentarán 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..."*.
- 8- 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

28 JUL 2016



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 2 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	--------------

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".

- 9- Que mediante Decreto 019 de 2012 se suprimieron y reformaron los procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 10- 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...".
- 11- Que el Departamento expidió el Decreto Departamental 324 del 2014 por el cual reglamentó el trámite interno del derecho de petición, las quejas, reclamos y sugerencias.
- 12- Que el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 referida al derecho de petición dispone : "  
... 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..." (subrayado fuera texto).
- 13- Que el Departamento Nacional de Planeación dentro del programa Nacional de Servicio de Atención al Ciudadano ha trazado una directriz sobre las peticiones, quejas, reclamo, sugerencias y denuncias.
- 14- Que teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario actualizar y compilar el Decreto Departamental 324 de 2014, para incluir lo referente a las Denuncias.

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) establecidos en el Decreto Departamental 324 de 2014.

#### 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 o entidad para solicitar o reclamar por razones de interés público, ya sea individual, general o colectivo, ante las autoridades competentes.



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 3 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**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.

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

**Denuncia:** Se entiende por denuncia toda documentación en que se da noticia a la autoridad competente de la presunta comisión de un delito o de una falta por parte de la ciudadanía.

**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 PQRSD, relacionados con las atribuciones de la Gobernación de Santander.

**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 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.



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 4 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

**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 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 el artículo 18 del presente Decreto.

**ARTÍCULO 13. RADICACION 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 las 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:

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



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 5 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	--------------

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

- c. Página Web de la Entidad y Línea Transparente.** Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias 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 a la línea gratuita nacional 018000950020. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, 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 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 .

**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 PQRSD 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. 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 sea el competente para resolverla, deberá dar traslado de la misma a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

28 JUL 2016



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 6 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	--------------

**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 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 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 remitora.

**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.

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 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.

28 JUL 2016.



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 7 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	--------------

**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:

1. **Término General:** Toda petición debe ser resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

2. **Términos Especiales:**

2.1. **Peticiones entre Autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días hábiles.

2.2. **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.

2.3. **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 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.

**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.

**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



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 8 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

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 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 IRRESPETUOSAS, AMBIGUAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe 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 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.

**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

28 JUL 2016.



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 9 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	--------------

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 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 TÉRMINOS.** 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



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 10 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	---------------

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.

**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.

**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.

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.

**ARTÍCULO 36. DESATENCIÓN DE PETICIONES.** La falta de atención a las peticiones inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3 del presente Decreto y a de los términos para resolver o contestar, será sancionada de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente.

### TÍTULO III

**ARTÍCULO 37. SOBRE LAS QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

En materia de PQRS, las Secretarías de Despacho y demás dependencias, deberán cumplir con las siguientes directrices.

28 JUL 2016.



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 11 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	---------------

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 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 Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen.
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 DENUCIAS.** 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.

28 JUL 2016



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA : 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 12 DE 14
---------	---------------------	------------------	------------	---------------

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 IRRESPECTUOSOS, 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 archivara la queja o reclamo.

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

**ARTÍCULO 41. TÉRMINO.** Las QRSD deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. 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.

**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

28 JUL 2016



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 13 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	---------------

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.

**ARTÍCULO 47. INFORMES DE OTRAS DEPENDENCIAS.** Todas las Secretarías de la Gobernación de Santander a través de los Secretarios de despacho, deberán enviar un informe mensual 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. Los informes se presentarán en medio magnético y/o físico dentro de los primeros tres (3) días del respectivo mes.

**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:

**a. 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.

**b. 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:** [info@santander.gov.co](mailto:info@santander.gov.co)  
[escribalealgobernador@santander.gov.co](mailto:escribalealgobernador@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>

**c. Canal Telefónico:** A través de la línea telefónica 6339666 opción 5 y/o en la línea gratuita nacional 018000950020 y la línea móvil 3504191000.

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



DECRETO	CÓDIGO: AP-JC-RG-70	FECHA: 03-11-15	VERSIÓN: 2	PÁG. 14 DE 14
---------	---------------------	-----------------	------------	---------------

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 51. HORARIO DE ATENCION.** El horario de atención al Ciudadano será de 8:00 am hasta las 12:00 del día y de 2:00 pm hasta las 6:00 pm de lunes a viernes.

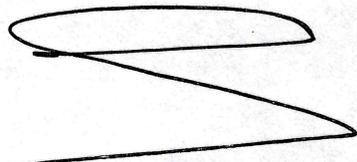
**ARTÍCULO 52. DIVULGACION.** La Administración Departamental a través de las dependencias competentes, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su publicación, deberá dar a conocer a los servidores públicos el presente decreto.

**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 324 de 2014.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Expedido en Bucaramanga,

28 JUL 2016

  
**DIDIER ALBERTO TAVERA AMADO**  
Gobernador de Santander

Aprobó: Héctor Fabián Mantilla Remolina   
Director Dirección Atención al Ciudadano

Proyectó: Delsy Ferrucho   
Germán Roncancio   
Nathalia Pedraza   
Contratistas.

Revisó: Nubia Cecilia Pedroza   
Jurídica

VoBo: Luis Alberto Florez Chacón   
Jefe Oficina Jurídica