

REPÚBLICA DE COLOMBIA

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

No. 0240

DECRETO No.

de 2003

27 JUN 2003

()

Por el cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición y las Quejas y Reclamos

EL GOBERNADOR DE SANTANDER

En uso de sus facultades legales y constitucionales y especialmente en lo establecido en el artículo 32 del Decreto - Ley 01 de 1984, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO

- a) Que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos o intereses de los administrados reconocidos por la ley.
- b) Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados en el Código Contencioso Administrativo consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución ; así mismo a acceder a documentos públicos salvo los que establezca la Ley.
- c) Que de conformidad con el artículo 32 del Decreto 01 de 1984, en concordancia con los artículos 13 y 16 del Decreto 2150 de 1995, es deber de los organismos de la rama ejecutiva del poder público, las entidades descentralizadas del orden nacional, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Calle 37 No. 10 -30 - Teléfono 6338882 Conmutador 6339666 ext. 249 Bucaramanga - Santander

**SANTANDER**
GOBIERNO DEPARTAMENTAL



0240

**GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO**

27 JUN 2003

- d) Que conforme lo establece el inciso tercero del artículo 32 del Decreto 01 de 1984, los reglamentos que expidan los gobernadores deberán contener las normas para la tramitación interna de las peticiones que corresponda resolver a las alcaldías y las gobernaciones.
- e) Que el artículo 209 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 3º del Decreto 01 de 1984, señala que las actuaciones administrativas deberán desarrollarse con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción teniendo en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.
- f) Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
- g) Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar reglamentos internos sobre derechos de petición.
- h) Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1º de la Ley 58 de 1982 y 32 del Código Contencioso Administrativo, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al reglamento que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones.
- i) Que conforme lo establece la Ley 57 de 1985 modificada por la Ley 594 de 2000, todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley y corresponde a las autoridades responsables de los archivos públicos garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.
- j) Que con el propósito de dar cumplimiento a lo ordenado en la ley, el Departamento de Santander expide el Reglamento Interno del Derecho de Petición, el cual contiene el trámite de las peticiones en interés general, particular, de información, consultas, requisitos y términos para resolverlas, causales de interrupción, suspensión y rechazo de las peticiones, horario de atención al público, el valor de las copias y su reajuste, trámite de las quejas y reclamos, trámite de las peticiones en las alcaldías de los municipios de la



SANTANDER
VICERREY DE BOGOTÁ



27 JUN 2003

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

jurisdicción territorial, el manejo del archivo general de la entidad y demás actuaciones que por competencia corresponda desarrollar al ente departamental.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA :**CAPITULO I.****DERECHO DE PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS**

ARTÍCULO 1. Derecho de Petición. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5 y 19 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia. Así como también podrá elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando éstos no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en este Decreto. A falta de disposición expresa, se estará a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

ARTÍCULO 2. Procedencia y Contenido. Toda solicitud o petición presentada ante el Departamento de Santander se tramitará sin excepción como derecho de petición en los términos del presente Decreto, sin que se requiera invocar de manera expresa este derecho en su texto. Lo anterior siempre y cuando el trámite no esté previsto o reglamentado en forma diferente por la Ley.

Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información :

- Nombre e identificación del peticionario y de su representante o de su apoderado, si es el caso.
- Dirección en la que se recibirá la respuesta por el peticionario.

Calle 37 No. 10 -30 - Teléfono 6338882 Conmutador 6339666 ext. 249 Bucaramanga - Santander





GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO



0240

27 JUN 2003

- Objeto de la petición.
- Razones y argumentos que respaldan la petición.
- Relación de documentos que se acompañan con la petición.
- La firma del peticionario.

La petición podrá ser presentada directamente por el interesado o mediante apoderado, caso en el cual se deberá anexar el poder debidamente otorgado.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 3. Petición Incompleta. Si en un derecho de petición en interés general falta información o se encuentra incompleta, según lo previsto en este Decreto o en el Código Contencioso Administrativo, se le advertirá y solicitará al peticionario que allegue la información faltante. En el evento que el peticionario insista en que sea recibida la petición, ésta se radicará dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario.

ARTÍCULO 4. Trámite de Peticiones. Las peticiones serán recepcionadas siguiendo las siguientes reglas :

a) Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. Las escritas deberán contener por lo menos :

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario competente del Grupo



SANTANDER
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



0240

27 JUN 2003

**GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO**

de Administración de Documentos elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción sucinta de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta procediendo al trámite de radicación.

Se podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos la entidad podrá elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes.

A la solicitud escrita, presentada en la oficina donde funciona el Grupo de Administración de Documentos de la Secretaría General de la Gobernación, se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

b) La siguiente será la información que se registre en la base de datos del Grupo de Administración de Documentos :

- Número de radicación
- Nombre e identificación del peticionario
- Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta
- Fecha y hora de recibo
- Naturaleza de la solicitud
- Número de anexos

c) Una vez radicado el derecho de petición, el Grupo de Administración de Documentos deberá remitir en el mismo día de manera inmediata el documento a la dependencia competente para que se surta el trámite respectivo. Cuando el derecho de petición se radique después de las 4.30 p.m. se repartirá a primera hora del día hábil siguiente.

d) Después de recibido el derecho de petición, se registrará la siguiente información en la base de datos dispuesta para el efecto :

- Número consecutivo del reporte
- Destino del documento
- Tipo de Derecho de Petición
- Fecha de vencimiento

e) Se le colocará el sello de urgente a la petición y le anexará el reporte de datos a la dependencia que sea la encargada de dar la respuesta, de acuerdo con la naturaleza del asunto. La remisión a la dependencia



SANTANDER
GOBERNACIÓN DE SANTANDER



0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

competente se efectuará dentro de las tres (3) horas siguientes a su radicación.

- f) Una vez en la dependencia respectiva se analizará el caso ; si es viable se resolverá inmediatamente ; en caso contrario, se indicará el término dentro del cual se le dará respuesta al mismo, dejando constancia en el formato y se comunicará de esta circunstancia al Grupo de Administración de Documentos.
- g) Resuelto el derecho de petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo, y si el peticionario así lo solicita, podrá ser enviada por e-mail y/o fax a la dirección registrada en el documento. El Grupo de Administración de Documentos registrará en el sistema la fecha de envío de la respuesta al derecho de petición y previa comunicación de la dependencia que resolvió la petición, se registra el hecho en su base de datos.
- h) Cuando en el derecho de petición interpuesto no sea posible identificar al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en este Decreto y la dependencia responsable de dar respuesta, la remitirá al Grupo de Administración de Documentos en cuya dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada la misma, se procederá a su archivo definitivo.

Parágrafo Primero : Cuando la dependencia a la que le haya sido asignado el derecho de petición determine que el Departamento de Santander no es competente para dar respuesta, deberá informarle sobre el particular al peticionario y darle traslado a la entidad que considere competente dentro de un término de diez (10) días a partir de su recepción. La dependencia que resolvió la petición comunicará por escrito al Grupo de Administración de Documentos para que registre la terminación del proceso en su base de datos.

Parágrafo Segundo. La dependencia a la que le haya sido asignado responder el derecho de petición será responsable de darle trámite a los recursos de ley que se interpongan contra las respuestas dadas por la Entidad, para lo cual todas las dependencias deberán prestarle en forma oportuna la colaboración requerida para el efecto. Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia del Departamento conocer del asunto en virtud de una norma jurídica. Una vez se conozca del recurso interpuesto, se le comunicará por escrito al Grupo de Administración de Documentos para que éste registre la novedad en la base de datos.

ARTÍCULO 5. Solicitud de Documentos o Información Adicional. Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para





0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

iniciar la actuación administrativa y ésta no se encuentre en poder de la Entidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita por una sola vez al interesado para que la allegue. Los términos de respuesta del Derecho de Petición se interrumpirá hasta que se anexen los documentos o información necesarios.

Parágrafo : En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complementa la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTÍCULO 6. Términos para resolver las peticiones. La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos :

- a) El derecho de petición en interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad.
- b) Las consultas se deberán resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad.
- c) El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad. La entrega de las copias solicitadas se efectuará mediante la presentación del respectivo recibo de consignación, de conformidad con la Ley.
- d) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de copias y certificaciones de expedientes deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.
- e) Cuando se trate de una solicitud de autenticación de copias de documentos que reposen en una dependencia, estas se deberán entregar en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la cancelación y presentación del respectivo recibo de consignación en la dependencia respectiva.
- f) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o de actos administrativos se deberá resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de conformidad con el artículo 8 de la Ley 393 de 1997.

SANTANDER
GOBIERNO DEPARTAMENTAL

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

ARTÍCULO 7º Citación de Terceros. Cuando el funcionario a quien se le asignó resolver la petición determine que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la petición, se procederá a su citación o a la publicación de un extracto de la petición, según sea el caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Código Contencioso Administrativo o en la norma que lo modifique, aclare o adicione.

Cuando se trate de terceros determinados, se procederá a citar por medio de correo certificado o podrá solicitarse la colaboración a otras autoridades, con el fin de que participen dentro del proceso.

Cuando no sea posible hacer la citación, resulte demasiado costosa o demorada, o se trate de terceros indeterminados, se procederá a la publicación de un extracto de la petición en un diario de amplia circulación nacional o local, según sea el caso. La solicitud de publicación deberá elevarse ante la Secretaría General por la dependencia responsable.

La dependencia responsable de dar respuesta al derecho de petición deberá informarle al peticionario el costo de la citación o de la publicación y la cuenta en la que éste deberá consignar el valor respectivo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la citación o la orden de publicación. En caso de que no se presente el recibo de consignación dentro de este término, se entenderá que el peticionario desiste de su petición. La dependencia responsable archivará el derecho de petición e informará de este hecho al Grupo de Administración de Documentos.

ARTÍCULO 8. Imposibilidad de contestar la petición dentro del término. Cuando no fuere posible resolver las peticiones presentadas a la entidad dentro del término señalado en el artículo 6º del presente Decreto, se deberá informar al interesado por escrito dentro del término otorgado por la ley para dar respuesta, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá.

ARTÍCULO 9. Falta de competencia. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4º de este Decreto, si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición considera que es otra dependencia de la Gobernación la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia e informará al Grupo de Administración de Documentos. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

ARTÍCULO 10. Seguimiento. Cuando de la respuesta a un derecho de petición resulte una obligación de hacer o no hacer para el Departamento, la dependencia responsable del cumplimiento de la obligación deberá informar al Grupo de Administración de Documentos sobre el desarrollo de la misma, hasta que se cumpla totalmente la obligación. El Grupo de Administración de





0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

Documentos registrará la novedad en el sistema y se entenderá cerrado el proceso.

ARTÍCULO 11. Consulta de documentos. Cuando en el derecho de petición se solicite la consulta de los documentos a que se refieren el artículo 12 de la Ley 57 de 1985 y los artículos 17 a 24 de Código Contencioso Administrativo así como expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto.

ARTÍCULO 12. Reserva de documentos. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Una vez cumplido este término podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.

ARTICULO 13. Negación de petición de información. La administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público.

Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta entidad decida de conformidad con los artículos 12 al 25 de la Ley 57 de 1985.

ARTÍCULO 14. Documentos publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la administración, indicando el número y la fecha del diario, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTÍCULO 15. Consultas. El derecho de petición incluye el de formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Estas consultas deben resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días. Las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad del Departamento, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y el funcionario al contestar la consulta deberá advertirlo de conformidad con lo consagrado en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.





0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

ARTÍCULO 16. Certificaciones. En lo que sea pertinente, las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las peticiones que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones de carácter general o particular sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos o documentos que el jefe de la respectiva dependencia deba certificar de conformidad con la ley.

ARTÍCULO 17. De la suspensión de los términos para resolver. Los términos señalados en el artículo 6º, se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en la ley.

ARTÍCULO 18. Del rechazo de la petición. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

ARTÍCULO 19. De las solicitudes de las entidades públicas. Las solicitudes hechas al Departamento por otra entidad pública para corroborar la existencia de hechos o circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

ARTÍCULO 20. Valor de las copias. Cuando las fotocopias solicitadas superen un número de cinco (5) hojas, el valor de cada fotocopia será de cincuenta pesos (\$50,00 m/cte.). Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado en la Tesorería, o en la cuenta bancaria que para el efecto se maneja en dicha dependencia y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

CAPÍTULO II

QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 21. Quejas y reclamos. Toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.

ARTÍCULO 22. Oficina de quejas y reclamos. La Oficina de Quejas y Reclamos funcionará a través de la Secretaría General de la Gobernación de Santander la cual cumplirá las funciones establecidas para dicha oficina en el artículo 8º del Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley 190 de 1995, a saber:





0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

- a) Las contempladas en los artículos 49 y 54 de la Ley 190 de 1995;
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
- Organización de la entidad. ✓
 - Misión que cumple.
 - Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
 - Normatividad de la entidad.
 - Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes.
 - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Parágrafo 1º.- En lo relacionado con los Mecanismos de Participación Ciudadana, la dependencia competente para atender estos asuntos es la Secretaría de Gobierno y Participación Ciudadana.

Parágrafo 2º.- La información sobre los contratos que celebre la entidad, según las normas vigentes estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica del Departamento.

ARTICULO 23. Centro de atención al ciudadano. El Grupo de Administración de Personal de la Secretaría General, será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el funcionamiento de la entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.

ARTICULO 24. Procedencia y contenido. Las quejas y reclamos se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio.

En relación con las quejas o reclamos éstas deberán contener los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso.
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige.
- Queja o reclamo y motivos en que se sustenta.
- Documentos o pruebas que sustenten la queja o reclamo.

El funcionario responsable de la Secretaría General, deberá diligenciar un formato para las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

Handwritten notes: N.I. Dirección del quejoso... Oficina Asesora Jurídica...



SANTANDER



0240

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2009

A las quejas anónimas se les dará igual tratamiento, siempre que se les acompañe de medios probatorios suficientes que en principio den cuenta de que se trata de un hecho presuntamente irregular, o cuando de los datos ofrecidos, o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.

ARTICULO 25. Solicitudes, quejas y reclamos recibidos por medios electrónicos. Una vez el Departamento implemente los medios electrónicos disponibles tales como el Internet, se acondicionará al servicio del usuario una página web institucional, mediante la cual se recepcionarán los derechos de petición, quejas y reclamos que por este medio se formulen, los cuales serán atendidos de acuerdo con el trámite interno correspondiente.

ARTICULO 26. Trámite. Las quejas y reclamos serán recepcionadas por el Grupo de Administración de Documentos y registrada en el sistema por la misma dependencia con los siguientes datos:

- Número de radicación.
- Nombre del quejoso o reclamante.
- Origen.
- Fecha de recibo y hora.
- Naturaleza del asunto.
- Destino del documento.
- Número de anexos.

Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea verbalmente, por escrito o mediante cualquier otro medio, el Grupo de Administración de Documentos determinará la dependencia a quien le corresponde resolver la queja o reclamo, lo incorporará en el texto y procederá a su remisión al Grupo de Administración de Personal para su radicación. En todos los casos, deberá enviar copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las tres (3) horas siguientes a su radicación.

La dependencia competente deberá investigar la queja o reclamo e implementar los correctivos que sean necesarios.

ARTICULO 27. Término. Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran del adelantamiento de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la ley.

SANTANDER
TRABAJO Y PROGRESO

GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

0240

27 JUN 2003

En este último evento se informará al quejoso, del envío de su comunicación a la oficina de control interno disciplinario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

ARTICULO 28. Presentación de informes. La Secretaría General de la Gobernación de Santander presentará al Gobernador un informe trimestral sobre el comportamiento de la entidad frente a las quejas y reclamos, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la entidad.

CAPÍTULO III**DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 29. Campo de aplicación. Las disposiciones establecidas en el presente Decreto se aplicarán a las peticiones que se formulen ante la Gobernación de Santander y también a las alcaldías de los municipios del Departamento de Santander.

ARTICULO 30. Horario de atención. El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 8.00 a.m. hasta las 12.00 m y de 2.00 p.m. hasta las 6.00 p.m.

ARTICULO 31. Remisión. Lo no previsto en el presente Decreto se regirá por lo dispuesto así en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

ARTICULO 32. Reglamento. El Grupo de Administración de Personal, deberá dar a conocer a los funcionarios del Departamento el presente reglamento y en coordinación con la Oficina Asesora Jurídica y el Grupo de Administración de Documentos capacitarán a los funcionarios en la aplicación de mismo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su expedición.

ARTICULO 33. Seguimiento. Cuando de la respuesta a un derecho de petición reglamentado en la presente resolución, resulte una obligación de hacer o no hacer para el Departamento, el Grupo de Administración de Documentos efectuará el seguimiento a estas acciones.

Para el efecto, la dependencia responsable de la obligación deberá informar a dicho Grupo sobre el cumplimiento de la misma.



GOBERNACION DE SANTANDER
DESPACHO

27 JUN 2003

ARTICULO 34. **Informes.** El Grupo de Administración de Documentos deberá rendir mensualmente un informe estadístico a la Secretaría General de la Gobernación de Santander sobre el número de peticiones, quejas y reclamos de que trata el presente Decreto que se hayan interpuesto ante el Departamento, así como también de su respuesta y de las acciones que se han tomado para su cumplimiento. Así mismo, enviará un informe mensual de los resultados de la gestión de seguimiento de que trata el artículo 10 del presente Decreto, dirigido al mismo despacho.

ARTICULO 35. **Trámite interno de las peticiones que corresponda resolver a las alcaldías.** Al ejecutar el Departamento funciones administrativas, de coordinación, de complementariedad de la acción municipal en virtud al control de tutela que ejerce sobre los municipios de su jurisdicción, y en cumplimiento de lo establecido en el inciso tercero del artículo 32 del C.C.A., este reglamento deberá ser adoptado por las Alcaldías, las cuales lo adecuarán a las normas vigentes para la tramitación interna de las peticiones que por competencia les corresponda resolver.

ARTICULO 36. **Vigencia y derogatorias.** El presente Decreto comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su publicación en la Gaceta de Santander, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Bucaramanga a,

27 JUN 2003

JORGE GOMEZ VILLAMIZAR
Gobernador de Santander



SANTANDER
GOBERNACIÓN DE SANTANDER