



GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,
Providencia y Santa Catalina
Reserva de Biosfera Scaflower
NIT: 892400038-2

RESOLUCIÓN NÚMERO

-005450-

4 5 DIC 2016

"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina."

El Gobernador del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las contenidas en el artículo 23 de la Constitución Nacional, la Ley 1755 del 2015, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que de conformidad con el inciso 3° del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

Que el Decreto 1151 de 2008 establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo del Decreto 019 de 2012.

Que la Ley 1755 del año 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que con el fin de dar cumplimiento a la normatividad prevista respecto a la obligatoriedad de establecer el espacio físico de atención y el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Administración Departamental y el cómo abordar los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la administración, con garantías de calidad, satisfacción y accesibilidad a los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios; se ha previsto la adopción de la presente resolución, como una herramienta que canalice las percepciones ciudadanas, incorporando conceptos de calidad dentro de las prácticas de gestión de la Administración Departamental.

Dicho así, se institucionaliza en cumplimiento a lo que se establece en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por Decreto Nacional 2641 de 2012, la presente resolución de PQRSD, como base y soporte de las prácticas de buen gobierno, orientadas en la misión de la Administración Departamental, bajo los parámetros del respeto por la Constitución y la ley.

Por lo tanto, este documento contiene los mecanismos e instrumentos que dan aplicabilidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas para gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de las diversas entidades de la Administración Pública a nivel Nacional, Departamental y Municipal.

Bajo esta lógica, el modelo elaborado es un instrumento que facilita el control y el mejoramiento continuo del servicio prestado a los ciudadanos principalmente.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: OBJETO.- Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que presenten los ciudadanos ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales, en concordancia con la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: ALCANCE.- Abarca la puesta en marcha de la Administración Departamental a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

ARTÍCULO TERCERO: MARCO LEGAL.-

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 86 Artículo 209	Derecho Fundamental de Petición Acción de Tutela Función Administrativa al servicio del interés general
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

ARTÍCULO CUARTO: DEFINICIONES.- con el fin de interpretar y aplicar las generalidades revistas en la presente resolución, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente así como las siguientes:

ATENCIÓN AL CIUDADANO: Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por la puestas en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

ATENCIÓN PREFERENCIAL: Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora2.

CANAL DE ATENCIÓN: Mecanismo o instrumento para el acceso a la diferente oferta de trámites y servicios que puede ofrecer la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

CLIENTE (USUARIO): Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009). Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

CONSULTA: Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

DEBER DE DENUNCIAR: Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos, tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los funcionarios de la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.

DERECHO DE PETICIÓN: El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.

Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación "petición", porque la norma constitucional se refiere es a solicitudes respetuosas.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

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 fuese 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.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la entidad deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

DESISTIMIENTO TÁCITO DE UNA PETICIÓN: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

DIRECCIONAMIENTO DE LAS PQRSD: Las PQRSD deberán ser registradas en el software destinado para tal fin, direccionándolas a la dependencia que corresponda según la competencia.

DOCUMENTO DE ARCHIVO: Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN: No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del trámite administrativo.

ENLACE: Es el encargado delegado en cada dependencia, responsable de la trazabilidad y el permanente seguimiento en el aplicativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

INFORMACIÓN: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA: Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de

las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA: Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.

INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

- Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Los amparados por el secreto profesional.
- 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.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones

Lo anterior sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014

MANIFESTACIONES: Son las expresiones verbales o escritas, en las cuales se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Oficina o dependencia responsable que depende de la Secretaría General y encargada de dar recepción, tramitar, remitir a la competente y resolver cuando sea posible las quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, en materias relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, actos de corrupción o que puedan constituir conductas típicas penales o fallas disciplinarias por parte del funcionario y/o contratista según sea el caso.

Nota 1: Con en el fin de hacer control y seguimiento de las PQRSD, la oficina de Atención al Ciudadano, vigilará y controlará el registro y apropiado tramite de las PQRSD que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

PETICIÓN INCOMPLETA: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación 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.

PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS Y REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

PUBLICAR O DIVULGAR: Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RADICACIÓN: Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y que se relacionan con la Misión de la Entidad.

En caso de fallas en el sistema automático de registro, se procederá a recepcionar la solicitud, informando al peticionario sobre opciones para acceder al número de radicado, ya sea mediante correo electrónico, telefónico o por la página web del Departamento

RECEPCIÓN: Acción de recibir algún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

PARÁGRAFO PRIMERO: Atendiendo lo preceptuado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla. Para la recepción, trámite y resolución de las peticiones los funcionarios o contratistas, deberán observar y sujetarse a lo dispuesto por la misma norma Ley 1437 de 2011.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario que radica deberá indicarle al peticionario los que faltan; si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO TERCERO: El servidor asignado para dar respuesta a la PQRSD revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de un (1) mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 de la Ley 1437 de 2011; de igual forma revisará si es el competente. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, este asumirá la responsabilidad del procedimiento; de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente dentro del día hábil siguiente, e informará al ciudadano del traslado efectuado; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de trazabilidad del software dispuesto para tal fin.

PARÁGRAFO CUARTO: Los servidores públicos que presten sus servicios en la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y que por sus funciones sean parte del proceso de gestión y trámite de las peticiones tienen la obligación de seguir los lineamientos del presente acto administrativo, cumplir con los términos establecidos y revisar y registrar sus actuaciones en el Sistema de Información que posee la entidad.

La entidad posee un sistema de información que Gestiona en forma automática las Peticiones y Trámites solicitados por la ciudadanía, por lo tanto los mismos desde su recepción hasta su trámite final deben ser procesados de forma automatizada.

El grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, para garantizar el trámite y respuesta al ciudadano. Realizará informes bimensuales del seguimiento y tiempo de respuesta, los cuales serán presentados al Gobernador y al Secretario General.

ARTÍCULO SEXTO: TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.- La Dependencia responsable, elaborará la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRSD, informando las medidas tomadas por la administración y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de del registro en el aplicativo de radicación dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial, so pena de sanción disciplinaria.

En caso que el peticionario no haya reportado dirección ni números telefónicos de contacto, se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación de aviso determinado en la Ley.

TIEMPOS: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, según se trate de interés particular o general.

Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- a). **DERECHOS DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR O GENERAL:** Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, o para informar sobre el estado de su trámite si es del caso e informar la fecha en que fecha se dará respuesta.

b). DERECHOS (PETICIÓN) DE DOCUMENTACIÓN O DE INFORMACIÓN: Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

c). DERECHOS (PETICIÓN) DE CONSULTA: Treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

e). QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, ELOGIOS: quince (15) días hábiles para dar respuesta o para informar sobre el estado de su trámite si es del caso e informar la fecha en que fecha se dará respuesta.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los anteriores plazos son los máximos, pues todo funcionario o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO TERCERO: La Oficina Jurídica impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la entidad. Se encargará de prestar apoyo y asesoría a las dependencias de la entidad.

PARÁGRAFO CUARTO: En virtud del principio de eficacia, cuando la entidad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación 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, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Nota: Responsabilidad Penal. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000).

ARTÍCULO SÉPTIMO: REQUISITOS DE LA RESPUESTA.- La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- Oportunidad
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

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

ARTÍCULO OCTAVO: RESPUESTA A MÚLTIPLES ASUNTOS Y TRASLADO POR COMPETENCIA.-

La dependencia que recibe una PQRSD por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras Secretarías Oficinas y/o Direcciones, deberá proceder así:

a) El mismo día en que sea recibida deberá dar trámite al proceso de radicación por intermedio de la oficina de correspondencia y archivo –VENTANILLA ÚNICA- a fin de que se surta el procedimiento establecido previsto mediante la presente resolución.

b). A más tardar el día siguiente de la recepción del requerimiento deberá dar traslado a la dependencia correspondiente, para que se dé respuesta a los puntos que no son objeto de su competencia.

c) La dependencia que recibe el requerimiento, deberá resolver y remitir la respuesta sobre los asuntos de su competencia, informando al ciudadano sobre el traslado que se efectuó en relación a los puntos pendientes de su requerimiento. Se deberá informar al ciudadano con claridad a qué dependencia o entidad se trasladó la solicitud.

d) Cuando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos de la dependencia a la cual se le dirigió, esta deberá remitirlo a quien corresponda, a más tardar al día hábil siguiente a la recepción.

PARAGRAFO PRIMERO: Es importante tener presente que en ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado por competencia.

PARAGRAFO SEGUNDO: Tratamiento de Anónimos. Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

ARTÍCULO NOVENO: ENTREGA DE INFORMACIÓN FÍSICA (COPIAS).- De conformidad con la ley 1437 de 2011 "la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción".

Para efectos de la administración de San Andrés, Providencia y Santa catalana, si la respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no supera diez (10) folios, el valor de las fotocopias será asumido por la Administración Departamental, pero en caso tal de que la respuesta tenga más de diez (10) folios, los costos por este concepto deberán ser cancelados en su totalidad por el solicitante. De manera que la dependencia encargada de responder, deberá solicitar al peticionario la acreditación del respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente. La Secretaria de Hacienda dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto.

Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto.

Nota: Entrega de Información digital (medio magnético): Se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

ARTÍCULO DECIMO: BUZÓN DE SUGERENCIA.- Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de las peticiones, los usuarios tanto internos como externos de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, contarán con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se ubicará en la entrada de la Oficina de Archivo y Correspondencia. Corresponde al grupo de Archivo y Correspondencia darle el trámite respectivo a las sugerencias recibidas.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS.- Para efectos de trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por mismo medio en que fue recibida, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

PARÁGRAFO: Si la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia se refiere a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos o contratistas, que deba investigarse de oficio y cuando se considere que haya mérito con previa evaluación, el requerimiento se direcciona a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual será responsable del procedimiento a seguir con la misma, para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones, aun si debe re-direccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.- Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas 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 DÉCIMO CUARTO: PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.- Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidos en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: FALTA DISCIPLINARIA.- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trate la Ley 1755 de 2015 se constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

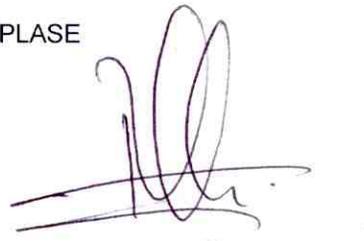
"Continuación Resolución No. -005450- de 15 DIC 2016

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: VIGENCIA Y DEROGATORIA.- La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Departamental y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en San Andrés Isla, a los

15 DIC 2016



RONALD HOUSNI JALLER

El Gobernador,

Proyectó: Lino Hooker – Archivo y Correspondencia
Laura Mejía – Abogado - Contratista
Revisó: Oficina Jurídica