

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 complementación 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



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 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.





- 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.

Ver por...
N.I. Dirección del...
Oficina...





27 JUN 2009

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:



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.

ARTÍCULO 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.

