

Secretaría General
Dirección Administrativa de Gestión Institucional

682 28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR

En uso de sus facultades legales y constitucionales, y en especial las contenidas en la ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el numeral 19° del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, señala que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que para reglamentar el trámite de Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Departamento de Bolívar, se expidió el Decreto 175 de 2003, modificado por el Decreto 811 de 20011, el cual fue aprobado mediante la Resolución No. 034 del 19 de Agosto de 2013, emitido por la Procuraduría General de la Nación.

Que así mismo el numeral 34 ibidem, señala como deber recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos relacionados con el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada, y que las peticiones que formulen los ciudadanos ante esa entidad, se tramiten conforme a la regulación establecida en la Ley 1755 de 2015, la cual desarrolla todo lo relacionado con el ejercicio del derecho de petición.

Que de acuerdo al artículo 22 de la ley 1755 de 2015, el Departamento de Bolívar, debe expedir la reglamentación interna para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía, en ejercicio del Derecho Constitucional de Petición y la manera de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía.

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "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".

De acuerdo con lo previsto en el artículo 76, reglamentado por el decreto 2641 de 2012, de la citada "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.", es así como en aras de propender el mejoramiento continuo de la Administración se deben generar herramientas que fortalezcan la gestión institucional.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; señalando de manera expresa el artículo 22 de la citada el deber de las autoridades en reglamentar 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, así como también se expidió el decreto 1166 de 2016, por medio del cual se expidió el trámite de los Derechos de Petición Verbales.

Que de acuerdo al Artículo 305 de la Constitución Política de Colombia son atribuciones del Gobernador de Bolívar, entre otras, Dirigir y coordinar la acción administrativa del Departamento y actuar en su nombre como gestor y promotor del desarrollo integral de su territorio, de conformidad con la Constitución y las Leyes.

Conforme a lo anterior, se hace necesario ajustar el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de la Gobernación de Bolívar, que contenga los criterios de presentación, curso de trámite y respuesta de los derechos de petición de acuerdo con la Ley y las circunstancias propias de la Gobernación de Bolívar.

682

DECRETO No.

28 NOV. 2016

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

En consideración de lo expuesto el Gobernador del Departamento de Bolívar en uso de sus facultades,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA GOBERNACION DE BOLIVAR que contiene las acciones estratégicas necesarias para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, realizados por parte de la ciudadanía o demás grupo de interés al Departamento de Bolívar; el cual se incorpora a este Decreto, así;

MANUAL DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de 1991 consagró en los artículos 152 y 153 un procedimiento legislativo cualificado en aquellas materias que el Constituyente consideró como de mayor trascendencia dentro del Estado Social de Derecho, dentro de estos asuntos establecidos por el constituyente del 91, incluye aquellos que se encuentran consagrados dentro de nuestro marco constitucional como derechos fundamentales, y dentro de los mismos el consagrado como DERECHO DE PETICION, al cual se le establece un procedimiento mediante ley estatutaria, la 1755 de 2015, la cual deriva un deber de respuesta a todas y cada una de las informaciones solicitadas por los peticionarios ya sea de manera general o particular.

Dicho deber de respuesta implica una atención eficaz, eficiente y de fondo a la petición planteada, en tal sentido ha dicho la Corte Constitucional en Sentencia T-167/98, siendo Magistrado Ponente el doctor FABIO MORÓN DÍAZ, que "como lo ha reiterado esta Corporación, de acuerdo con lo establecido por el artículo 23 de la Carta Política, el núcleo esencial del derecho de petición comprende la respuesta pronta y oportuna de las reclamación que se formula ante la respectiva autoridad, pues de nada serviría dirigirse a las autoridades si éstas no resuelven o se reservan el sentido de lo decidido. Así, pues, la respuesta, para que sea oportuna en los términos previstos en las normas constitucionales y legales, tiene que comprender y resolver el fondo de lo pedido y ser comunicada al peticionario, ya que el derecho fundamental del que se trata comprende la posibilidad de conocer, transcurrido el término legal, la contestación de la entidad a la cual se dirigió la solicitud".

Conforme a lo anterior, este manual brinda una herramienta de consulta a los usuarios en general y al funcionario en particular, que proporciona los criterios de presentación, curso trámite y respuesta de los derechos de petición de acuerdo con la Ley y las circunstancias propias de la Gobernación de Bolívar.

1. MARCO LEGAL

El marco normativo y jurisprudencial del derecho de petición, está dado principalmente por La Constitución Política, art. 23 y por la Ley 1755 de 2015.

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los principios que orientan en general la función pública y por ende la obligación de resolver las peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular se encuentran en la Constitución Política, ellos son:

- Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".
- Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "...Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad."

1. En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción. En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in idem.

682
28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

2. En virtud del principio de igualdad, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
3. En virtud del principio de imparcialidad, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
4. En virtud del principio de buena fe, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.
5. En virtud del principio de moralidad, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
6. En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
7. En virtud del principio de responsabilidad, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.
8. En virtud del principio de transparencia, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.
9. En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.
10. En virtud del principio de coordinación, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.
11. En virtud del principio de eficacia, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.
12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.
13. En virtud del principio de celeridad, las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos, e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas."

3. DERECHOS Y DEBERES DE QUIEN PRESENTA UN DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona que presenta un derecho de petición podrá:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, procurando la efectividad propuesta y la satisfacción de las necesidades solicitadas atendiendo lo establecido por la Carta de Trato Digno, expedida por la presidencia de La republica y por lo ordenado en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes."

Asi como tiene derechos, quien presenta un derecho de petición tiene deberes como son:

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

4. DEBERES DEL FUNCIONARIO PÚBLICO

La actuación de la Administración pública debe ser oportuna, es decir: la administración debe responder con prontitud, la resolución a una petición debe ser además adecuada a la solicitud planteada, y efectiva para la definición del caso respectivo.

El retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues se incurre en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición, constituye una vulneración de este derecho.

Además se resalta lo contemplado en la ley 1755 de 2015, artículo 31, consagra: "**Artículo 31. 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 trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

5. ACTUACIÓN DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Las distintas clases de peticiones que se manejan se clasifican según su naturaleza en:

PETICIÓN: Es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJAS manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMOS Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

SUGERENCIAS Cuando se manifiesta una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DENUNCIAS. Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

682

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

6. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN:

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 15 de la ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Deberá entenderse por medios idóneos los estipulados en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, y los canales que se encuentran a disposición de esta entidad los cuales son:

- Personalmente, por escrito o verbalmente, en la unidad de Atención al Ciudadano que es el lugar de recepción de solicitudes de información pública.
- Correo físico o postal, en la dirección donde se encuentra ubicada la Gobernación de Bolívar-Unidad de Atención al Ciudadano.
- Correo electrónico institucional contactenos@bolivar.gov.co, para la recepción de solicitudes de información pública.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario 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, la Unidad de Atención al Ciudadano a través del grupo de correspondencia la expedirá en forma sucinta.

Las peticiones que deban responderse por escrito, se pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario. En caso que las peticiones se realicen a través de formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento los peticionarios podrán aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización la entidad quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

En caso de que la petición sea enviada a través de otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos, pero el término para responder empezará a correr a partir del día hábil siguiente a su recepción.

El Grupo de Correspondencia de la Unidad de Atención al ciudadano no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en esta Unidad.

7. PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN:

Teniendo en consideración lo estipulado en la ley 1755 de 2015, debe darse cumplimiento a los señalado en su artículo 14, "Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

682

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, - deberá informarse esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

En cuanto a las peticiones especiales relacionadas con la protección de datos personales el término para Peticiones o Consultas es de 10 días prorrogables por 5 días; y los reclamos tendrán un término de 15 días prorrogables por 8 días.

8. REQUISITOS PARA PRESENTAR LA PETICION

Los requisitos mínimos que se deben tener al momento de presentar la petición son:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
7. La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por vía email.

CLASIFICACION DE ACUERDO AL MODO:

8.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBALES.

Los requisitos para este tipo de peticiones son: (Ajustado al decreto 1166 de 2016)

- Identificación personal.
- Constancia expresa, que expedirá de inmediato el funcionario que recibe la solicitud para que sea radicada y garantizar la transferencia de datos y entre las dependencias de la Gobernación. La constancia expresa consta de un número de radicación que inicia con el código EXT-BOL; Fecha, hora de Recibido y Funcionario que recepcionó la petición.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de misma.
- si el peticionario afirma no saber firmar, y pide constancia de haberla presentado, pero solo se expedirá dicha constancia a petición de la parte interesada, y en ella deberá constar la fecha y el número del radicado o consecutivo.

Datos generales (identificación, dirección, teléfono, etc.)

El funcionario consignará el interés de la petición, sea ésta de carácter general o particular, y las razones y consideraciones de la misma.

- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Estos derechos de petición pueden ser:

8.1.1. TELEFONICOS. Las personas pueden comunicarse con los teléfonos de la oficina de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, en la cual se registrará la petición en el formato de reporte asignándole el correspondiente número consecutivo en el libro de radicación de derechos de petición verbales, el cual se informará al peticionario para facilitar su seguimiento.

Este reporte será radicado a través de la gestión de correspondencia y seguirá el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

8.1.2. PRESENCIAL. Las peticiones que se presenten de manera personal serán atendidas de manera directa por la Coordinadora de la Oficina de la Unidad de Atención al Ciudadano.

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

8.1.3 RESPUESTA A LA PETICION VERBAL: El funcionario que atienda la consulta de información, queja o reclamo, llenará el formato de petición verbal, la petición deberá ser respondida en los plazos establecidos en la ley y en el caso de que sea resuelta de manera verbal el funcionario debe indicar en la constancia de radicación que la petición verbal ya fue resuelta. El funcionario para el óptimo servicio al ciudadano de ser necesario:

- Le remitirá a la oficina de quejas y reclamos, o a quien haga sus veces.
- Le acompañará al grupo de trabajo de control Disciplinario, o a quien haga sus veces, en caso de quejas contra funcionarios de la entidad.

Cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel pueda dirigirse en busca de alguna información, no será necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición.

8.1.4. RESPUESTA A SOLICITUD VERBAL DE ACCESO A INFORMACION: estas respuestas deberán ser expedidas por escrito luego de que el funcionario las radique y emita constancia de la misma.

8.2 DERECHOS DE PETICIÓN ESCRITOS.

Una petición por escrito puede ser formulada por diferentes mecanismos¹, así:

- a) Comunicación enviada por correo electrónico institucional, fax o radicada en la mesa de entrada de correspondencia de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- b) Correo electrónico: las personas pueden formular sus peticiones en la dirección electrónica contactenos@bolivar.gov.co de la Gobernación de Bolívar, las cuales se imprimen diariamente y se tramitan a través de la Unidad de Atención al Ciudadano. La respuesta a estas peticiones pueden ser enviada por el mismo medio.
- c) Vía internet: las personas pueden ingresar a la página web de la Gobernación de Bolívar y a través del link denominado Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) formular su respectiva petición, la cual tendrá el mismo tratamiento que las enviadas por correo electrónico o directamente.

9. DEL CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR DE LAS PETICIONES

El derecho de petición tiene aplicación individual o colectiva, es decir, que esté involucrado el bien común de la sociedad o el interés o beneficio del propio solicitante.

Así las cosas, el derecho de petición puede tener dos manifestaciones:

- Petición en interés general, cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario.
- Petición en interés particular, el cual corresponde a las solicitudes que afecten o sean de interés de índole personal.

10. RESPUESTAS A LAS PETICIONES

Tanto los derechos de petición verbales como los escritos, serán contestados de manera escrita, siguiendo el siguiente procedimiento:

El grupo de correspondencia, está a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, los documentos son recibidos y radicados en el sistema SIGOB y entregados a las dependencias respectivas. Estos documentos se reparten teniendo en cuenta el término de respuesta que requiera, ya que si es urgente, se repartirán de lunes a viernes por medio de planillas que deberán ser firmadas con letra legible nombre y apellido fecha y hora en la que se recibe el documento.

En el trámite respectivo, deberá tenerse en cuenta lo expresado en los artículos 14 de la ley estatutaria de derechos de petición, ley 1755 de 2015, y la cual indica que el término para emitir la respuesta, es:

28 NOV. 2016

DECRETO No.

28 NOV. 2016

TIPO DE DERECHO DE PETICION	TIEMPO DE RESPUESTA (DIAS HÁBILES)
Petición de Información	10 prorrogables conforme a la Ley
Peticiones, Quejas y Reclamos	15 prorrogables conforme a la Ley
Consultas	30
Peticiones a Congressistas	5
Organismos de control y entidades jurisdiccionales	10 días o los que otorgue el respectivo organismo
Peticiones o consultas relacionadas con la protección de datos personales art 14 ley 1581 de 2012	10 días prorrogables por 5 días conforme a la Ley
Reclamos relacionados con la protección de datos personales art 15 ley 1581 de 2012	15 días prorrogables por 5 días conforme a la Ley.

Para el caso de comunicaciones provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales, si éstas no incluyen un término de respuestas determinado la Secretaría que tenga la competencia deberá darle respuesta en 3 días hábiles.

Esquemáticamente, el trámite de derecho de petición se presenta en la figura 1, y sus pasos se detallan a continuación.

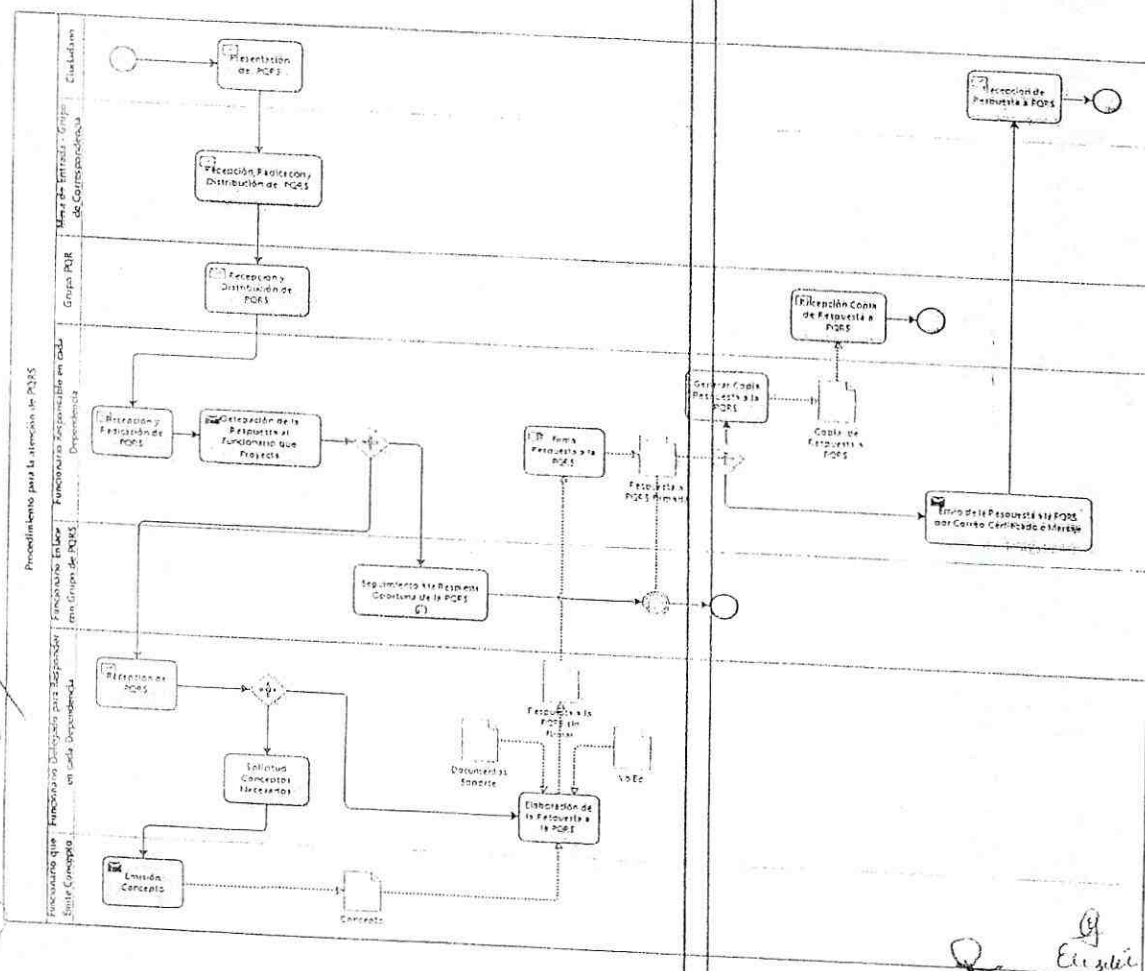


Figura 1. Trámite de Derecho de Petición

682

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

- El ciudadano presenta la petición, queja, reclamo y/o sugerencia ante la mesa de entrada del Grupo de Correspondencia.
- El Grupo de correspondencia envía al grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS de la Unidad de Atención al Ciudadano las peticiones recibidas para que éste los dirija al funcionario responsable en cada Secretaría.
- El funcionario responsable conforme a sus funciones, competencia y materia objeto de la petición asignará un enlace que hará seguimiento a la respuesta, sin que ello le exima de su responsabilidad, debiendo en todo caso atender en la forma y de acuerdo con la oportunidad de ley el requerimiento presentado.
- El funcionario a quien se le asigne proyectar la respuesta deberá solicitar los conceptos necesarios, obteniendo las revisiones y aprobaciones previas al proyecto de respuesta, anexando los documentos soporte que la respalden, para la posterior firma del funcionario responsable.
- Cada dependencia enviará las respuestas a la dirección indicada por el peticionario, en caso que fuera electrónica deberá realizarse desde un correo electrónico institucional y enviar copia del mismo a la Unidad de Atención al Ciudadano; tratándose de respuestas por correo electrónico, estas se efectuarán cuando la petición halla sido presentada de la misma manera vía web o cuando el peticionario lo haya autorizado expresamente.
- Ningún derecho de petición debe ser atendido superando los términos establecidos para ello. Los funcionarios deben estar en capacidad de determinar desde el momento de su recepción si no es posible la atención al requerimiento en los tiempos establecidos, por ejemplo por:
 - ✓ Requerir conceptos de otras dependencias.
 - ✓ Requerir de práctica de pruebas, estudios, cálculos, análisis e investigaciones etc.
 - ✓ Requerir de información no disponible en el momento.

NOTA: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos estipulados en el punto 7 de este manual, el funcionario responsable debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PETICIONES ANONIMAS. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal. (Artículo 69 ley 1437 de 2011).

11. CONTROL AL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN

- Cada dependencia deberá asignar por escrito un funcionario responsable para hacer el seguimiento y controlar que las respuestas se emitan de manera oportuna.
- Enviar semanalmente a la Unidad de Atención al Ciudadano informe de derechos de petición con el código SIGOB, recibidos indicando en trámite dado.
- Verificación a través de informes de la situación de cumplimiento legal de las peticiones a la Oficina de Control Interno.
- Buzones de sugerencias para inquietudes o sugerencias, se abrirá los viernes a las 10 am y se levantará acta que consagre todo lo encontrado, esta acta la suscribe un funcionario de la Secretaría General y por el funcionario encargado de la Coordinación de la Unidad de Atención al Ciudadano.

12. PARÁMETROS DE RESPUESTA

Las respuestas a los derechos de petición deben tener:

- Claridad: hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- Concisión: brevedad en el modo de expresar los conceptos.
- Precisión: explicación detallada de algo, a partir de un lenguaje conciso y rigurosamente exacto.
- Exactas en la exposición de contenido.
- Limitarse a la información indispensable solicitada.

682

28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

A. ENCABEZAMIENTO

- Ciudad. Cartagena D. T. y C.
- Tres(3) espacios (mínimos)
- Destinatario Doctor (a) Señor (a) etc. (Solo la primera con mayúscula).
- Nombre completo(todo en mayúscula)
- Dirección de correspondencia del destinatario
- Ciudad. (se escribirá el nombre propio de la ciudad)
- Dos (2) espacio (mínimo)
- Referencia: (se debe citar el número de radicación Unidad de Atención al Ciudadano y fecha de (los) documentos a los cuales se da respuesta).
- Dos (2) espacios (mínimo)
- Saludo: Doctor (a) Señor (a) etc. y el apellido (solo la primera en mayúscula).

B. ESTRUCTURA DEL TEXTO. Previo a la elaboración del texto debe determinarse la estructura interna y externa del mismo, y tener en cuenta ciertas recomendaciones generales.

2a) ESTRUCTURA EXTERNA

- Se debe trazar un plan buscando precisar la introducción, el cuerpo y conclusión del texto.
- Al mismo, es necesario escoger las formas del lenguaje adecuadas que permitan que el texto guarde con concordancia, coherencia, cohesión, precisión y claridad.
- Igualmente se tendrá observancia del tono intencional que se quiere dar al escrito, es decir, cordial, amable, crítico, serio, persuasivo, estimulante, etc.

b) ESTRUCTURA INTERNA

- Fijar el objetivo del texto: informar, comentar, analizar, recomendar, aclarar, guiar, convencer y persuadir.
- Determinar quién será el destinatario: público especializado (entidades públicas y de control, contratistas, interventores, agremiaciones) o público en general.
- Elección de los temas generales con sus subtemas: lugar, tiempo, circunstancia, causas, consecuencias, estadísticas, resultados, observaciones técnicas, económicas, ambientales, sociales, políticas y jurídicas.

c) RECOMENDACIONES GENERALES

- Redacte el texto en el mejor tiempo posible, evitando interrupciones que afecten el sentido del texto.
- El texto debe dar respuesta puntual a todos y cada uno de los tópicos relacionados en la solicitud.
- Las correcciones de texto y estilo deben ser un proceso final.

C. DESPEDIDA

- Despedida Atentamente Cordialmente (se cierra con coma)
- Tres (3) espacios
- Nombre y firma del funcionario responsable (todo en mayúscula)
- Un (1) espacio
- Anexo: tipo de anexo y cantidad
- Anexo: un (1) folio un (1) cd.
- Un (1) espacio
- Copia. Nombre de las entidades y/o dependencias que deban tener conocimiento del documento, teniendo en cuenta, que en todos los casos una copia debe ir a archivo y correspondencia.
- Un (1) espacio
- En ambos casos deberá aparecer el nombre del funcionario que elaboró y/o proyectó el documento.
- Las comunicaciones que proyecten para firma de los secretarios deberán llevar únicamente la aprobación de los profesionales y el nombre del funcionario que elaboró y/o proyectó.
- Si la comunicación que se proyecte es para la firma de los secretarios y/o jefes de Oficina, deberá llevar únicamente el nombre del funcionario que elaboró.

12. ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Quando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

682
28 NOV. 2016

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor.

13. GLOSARIO

MANUAL: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

PRINCIPIOS: reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales.

CARTA DE TRATO DIGNO: Documento expedido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República con el fin de establecer la interacción de la administración con la ciudadanía para garantizar una adecuada prestación de servicio al ciudadano.

PETICION DE INFORMACION: Es aquella que se formula a las autoridades para que den a conocer su actuación en un caso concreto, permitan acceder a documentos y expiden copias que reposan en oficinas públicas.

QUEJAS: Cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMOS: Cuando se da a las autoridades aviso de la prestación deficiente de un servicio.

CONSULTAS: Cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

ANEXO 1

MODELO DE RESPUESTA DE PETICIÓN

Cartagena de Indias D. T. y C., 1 de Octubre de 2015

GOBOL-15-

Doctor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jefe Oficina Control Interno
Dirección
Gobernación de Bolívar
Cartagena.

Ref.: radicado Unidad de Atención al Ciudadano # 50491 de mayo 25 de 2011 listado de Servidoras y servidores de contacto con el ciudadano.

Doctora Pérez:

En atención al asunto de la referencia de manera atenta y dentro del término de ley, le remito en dos (2) folios, el listado que valida la información enviada por ustedes en días anteriores.

En espera de sus comentarios.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Profesional Especializado
Entidad"

Secretaría General
Dirección Administrativa de Gestión Institucional

002

DECRETO No.

Por el cual se adopta el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Gobernación de Bolívar

ARTÍCULO SEGUNDO: Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este Decreto y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones dictadas en la materia por la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, decreto 1166 de 2016 y las normas que lo modifiquen.

ARTÍCULO TERCERO: Ordenar a la Unidad de Atención al Ciudadano de la Dirección Administrativa de Gestión Institucional, socializar el contenido de las decisiones, que aquí se promulgan, a través de un medio expedito para su amplia publicidad y cabal observancia.

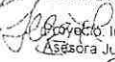
ARTÍCULO CUARTO: El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

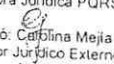
PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE
Dado en Cartagena de Indias D.T y C., a los

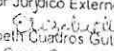
28 NOV. 2016

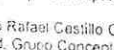

DUMEK JOSE TURBAY PAZ
Gobernador de Bolívar

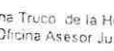

Roxana García Figueroa
Directora Administrativa de Gestión Institucional


Proyecto: Luz Mery Chávez González
Asesora Jurídica PQRS


Revisó: Carlina Mejía Mantilla
Asesor Jurídico Externo


Elizabeth Cuadros Gutiérrez
P. E., Grupo Conceptos y Actos Administrativos


Pedro Rafael Castillo González
Coord. Grupo Conceptos y Actos Administrativos


Adriana Truco de la Hoz
Jefe Oficina Asesor Jurídica