

**Despacho de la Gobernadora
RESOLUCIÓN No. 000633 DE 2020**

(12 de agosto)

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA
EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN
PRESENTADOS EN EL DEPARTAMENTAL DEL ATLANTICO”**

LA GOBERNADORA DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO,

En uso de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las consignadas en el numeral 12 del artículo 305 de la Constitución Política, en los artículos de la Ley 1755 de 2015, artículo 2 y 11 de la Ley 527 del 1999, los artículos 243, 244 de la Ley 1564 del 2012 y el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo establece que las gobernaciones, deberán 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.

Que la Gobernación del Atlántico, haciendo uso de la libertad establecida en el artículo 75 de la Ley 617 de 2000, posee una Oficina de Control Disciplinario, la cual atiende las quejas y reclamos.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, dispone como deber de los servidores públicos: Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 2, de la Ley 527 de 1999, hace mención a la información generada o almacenada en medios electrónicos o similares es un mensaje de datos. De la misma manera el artículo 11, indica que un mensaje de datos debe tener tres elementos importantes para ser una prueba digital o una evidencia digital: (i) la confiabilidad en la forma en la que se haya generado, archivado o comunicado el mensaje; (ii) la confiabilidad en la forma en que se haya conservado la integridad de la información; (iii) la forma en la que se identifique a su iniciador y cualquier otro factor pertinente. (esto tiene que ver con el tema de emergencia y las comunicaciones vía internet)

Que el artículo 243 de la Ley 1564 del 2012, establece las distintas clases de documentos, reconociendo el mensaje de datos como documento representativo y declarativo; de la misma manera el artículo 244 de la Ley 1564 del 2012, expresa la autenticidad del documento de los mensajes de datos, otorgándole la certeza a los documentos generados, elaborados y firmados por vía electrónica.

Que ante la multiplicidad y variedad de peticiones, consultas, quejas, entre otras solicitudes, que se formulan ante la Gobernación del Atlántico, se hace necesario la expedición de un reglamento actualizado ajustado a las normas vigentes y electrónicas tendiente a que se tramiten de manera ágil, eficaz y acorde con las circunstancias actuales.

Que con la finalidad de democratizar la acción administrativa, materializar el principio de participación en la intervención ciudadana sobre la determinación de la voluntad del departamento del Atlántico, y dándole cumplimiento al deber establecido en el numeral ocho, del artículo octavo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece que las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada sobre los proyectos específicos de regulación, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o

propuestas alternativas; la Gobernación del Atlántico publicó el treinta (30) de julio de 2020, por cinco (05) días hábiles el proyecto de resolución para la presentación de observaciones por la ciudadanía en general por parte de la población

Que durante el término establecido no se presentaron opiniones, sugerencias o propuestas alternativas en los canales oficiales de comunicación suministrados respecto al proyecto en cuestión, razón por la cual se considera satisfecho el principio de participación en las acciones administrativas, materializado en el artículo octavo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que en consecuencia, la Gobernadora del departamento del Atlántico

RESUELVE:

Artículo 1: OBJETO: Establecer el Reglamento Interno para el trámite de los derechos de petición presentados al Departamento del Atlántico, por los usuarios internos y externos, ya sean ciudadanos – personas naturales o jurídicas – autoridades, mediante los diferentes canales de atención o mensajes de datos; con el fin de propiciar en las partes interesadas el uso correcto del derecho de petición, optimizar la gestión administrativa de los derechos de petición en la Gobernación y garantizar la respuesta oportuna, completa y a fondo de las solicitudes.

Artículo 2: PRINCIPIOS GENERALES. Conforme a lo establecido en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, toda actuación administrativa que adelante la Gobernación, se desarrolla con tendientes a lograr los fines de la administración pública, conforme a los principios de moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad, facilitación, no discriminación, gratuidad, calidad de la información y responsabilidad en el uso de la información.

Artículo 3°.ELEMENTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN: Toda solicitud verbal o escrita, presentada a la Gobernación del Departamento del Atlántico, se entiende

en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia bajo los siguientes elementos:

- a) **Titularidad de toda persona.** Sin ninguna exclusión las peticiones podrán ser presentadas por cualquier persona y su trámite será el mismo, indistintamente del contenido o interesado.
- b) **Solicitud respetuosa a la autoridad.** Constituye un presupuesto de validez del escrito, por cuanto al ser descomedido de manera ostensible o incuestionable faculta a la autoridad competente para rechazar la petición.
- c) **Cumplimiento de requisitos para su ejercicio.** Todo derecho lleva implícito un deber, en este caso existen unos requisitos formales del contenido de las peticiones que el interesado debe cumplir y un límite jurídico, según el cual los derechos fundamentales no son absolutos, advirtiéndose la posibilidad del abuso del derecho de petición, que legitima la ausencia de respuesta por parte de la autoridad competente.
- d) **Finalidad de la petición.** La legitimidad es flexible y abarca desde el interés general hasta el interés particular, involucrando la solicitud de información o de copias, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de presuntos actos de corrupción y felicitaciones.
- e) **Oportunidad de la respuesta.** Como regla de respeto de la autoridad hacia los gobernados, aquella debe tramitar la petición y dar respuesta dentro de un término legalmente preestablecido, sin que ello implique una decisión favorable a las pretensiones del interesado.

Artículo 4º. TIPOLOGÍA DE DERECHOS DE PETICIÓN: El objeto de la solicitud puede corresponder a alguno de los siguientes tipos:

- a) **Petición:** Requerimiento de intervención de la entidad pública en un asunto concreto.
- b) **Solicitud:** Manifestación verbal o escrita, por medio de la cual se reclama formalmente algo.
- c) **Información:** Datos, registros, informes y documentos propiedad del Departamento del Atlántico, que pueden ser consultados conforme a las restricciones de que establece la ley.
- d) **En interés general:** Cuando se argumenta el bien de todos y cada uno de los ciudadanos, de un colectivo o comunidad que se ve afectado.
- e) **En interés particular:** Cuando se argumenta una situación individual afectada por la acción de otro derecho, que le concierne a una persona en concreto.
- f) **Queja:** Acusación formal por conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, de los funcionarios, servidores públicos y contratistas que ejercen función pública en el Departamento del Atlántico.

- g) **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción por un servicio deficiente o la irregularidad de un producto del Departamento del Atlántico.
- h) **Sugerencia:** Propuesta o recomendación para que el Departamento del Atlántico mejore sus servicios y productos.

Artículo 5°CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Según el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante, con documento de identidad, dirección física y/o electrónica donde recibirá correspondencia.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO: Cuando el peticionario, interponga una petición y esta, no goce de los requisitos mínimos, pero pueda ser gestionada, el funcionario deberá darle trámite pertinente y dirigirla hacia el competente.

Artículo 6°CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES: Los canales oficiales de atención definidos por la entidad para la recepción de las peticiones, son los siguientes:

- a) **Correspondencia:** Ventanilla única de radicación dispuesta por la entidad para la recepción de todas las comunicaciones escritas contentivas de derechos de petición y conocidas para este reglamento como PQRS; en el horario de atención de lunes a viernes en la jornada continua, de 7:30a 11:30 a.m. y de 1:00 p.m. a 4.30 p.m., donde se asignan un número consecutivo de radicación del aplicativo de correspondencia y envían la petición al procedimiento de atención al ciudadano.
- b) **Atención al ciudadano:** Procedimiento encargado de atender a los ciudadanos personalmente y recepcionar sus peticiones verbales, en el horario de atención de lunes a viernes en jornada continua de 9:00 A.M. a 1:00 P.M. Así mismo, es la responsable de tramitar las peticiones asignadas en el consecutivo del aplicativo de correspondencia de la entidad.
- c) **Comunicaciones electrónicas:** Las solicitudes se radican en el correo habilitado de correspondencia en la entidad:
atencionalusuario@atlantico.gov.co

Artículo 7: TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Sin perjuicio de los términos establecidos en la ley, el plazo para dar respuesta a las peticiones es el siguiente:

- a) Regla general dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- b) Las solicitudes de documentos y de información, dentro de los diez (10) días siguientes. Vencido este plazo, a la solicitud se entiende aceptada y la entidad debe entregar los documentos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- c) La consulta sobre materias a cargo de la gobernación dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- d) Las peticiones entre entidades públicas se contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de esta.
- e) Los mensajes recibidos en línea (on-line) serán tratados bajo los mismos términos para resolver peticiones.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Considerando lo establecido por el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 2020, expedido en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica derivado de la pandemia del COVID-19, los términos señalados para las peticiones radicadas durante la vigencia de la emergencia sanitaria, se ampliarán de la siguiente forma:

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Artículo 8: AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA DAR RESPUESTA. Cuando las peticiones no se pueden atender dentro de los plazos legales debe informarse al interesado mediante escrito y antes de su vencimiento expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se va a responder, de lo cual se llevará el control y registro.

Artículo 9: TRATAMIENTO DE PETICIONES INCOMPLETAS: Cuando se radique una petición incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considere que es necesario allegar información o documentación para continuar con el trámite, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación solicitará al peticionario completarla en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte lo requerido, se reiniciará el término para dar respuesta.

Artículo 10: DESISTIMIENTO TÁCITO DE LA PETICIÓN. Vencido el término para completar la petición, sin que el peticionario atienda el requerimiento, se entenderá que este ha desistido de su solicitud. En este caso, el funcionario responsable del trámite de la petición, la archivará mediante acto administrativo motivado y notificable, contra el que procede únicamente el recurso de reposición con los requisitos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA. No obstante, la solicitud podrá ser presentada nuevamente, con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 11: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de su solicitud, sin perjuicio de que la misma pueda ser nuevamente presentada al Departamento.

Artículo 12: DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se entienden por petición, consulta, información pública, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia, lo siguiente:

PETICIÓN: Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente el Departamento.

CONSULTA: Es la petición mediante la cual se pone en consideración de la gobernación un tema específico de competencia de la entidad, para que esta emita el correspondiente concepto.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por el Departamento, como respuesta a peticiones realizadas en el ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

INFORMACIÓN PÚBLICA: Es aquella información que corresponde a documentos o registros que puede solicitar cualquier persona de forma verbal o escrita o por vía electrónica sobre los asuntos relacionados con las actuaciones que adelante la gobernación.

QUEJA: Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un ciudadano con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la gobernación, que el ciudadano reclamante considera que lo perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho, con el objeto de recibir una solución por parte de la entidad.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad de la gobernación.

FELICITACIÓN: Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta el ciudadano ante la gobernación por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la

correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Artículo 13: REGLAS PARA EL TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN EN EL DEPARTAMENTO.

1. Los Secretarios de Despacho de las Secretarías de la Gobernación del Departamento del Atlántico designarán un funcionario responsable de proyectar las respuestas a las peticiones direccionadas a su despacho y consignar su nombre en el registro del Sistema de Información Orfeo. El seguimiento de las respuestas en término se realizará por conducto de la Secretaría de Control Disciplinario Interno.
2. Toda solicitud de origen ciudadano debe ser radicada por los medios virtuales al correo electrónico de atención al usuario o en la ventanilla de correspondencia de la Gobernación del Atlántico, para su correspondiente trámite por la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar la trazabilidad de la documentación.

PARÁGRAFO 1: Peticiones de características específicas:

Las siguientes solicitudes se direccionarán a la Secretaría Jurídica:

- a) Las acciones constitucionales, las demandas judiciales, las solicitudes extrajudiciales, las solicitudes internas de concepto jurídico y las comunicaciones de carácter persuasivo radicadas en la ventanilla de correspondencia, se entregarán para su trámite a la Secretaría Jurídica, por cumplimiento de términos legales en los procedimientos que adopte y se asigne a la Coordinación de la Secretaría Jurídica Departamental.
- b) Los requerimientos de los organismos de control que se reciban por cualquier medio se radicarán en la ventanilla de Correspondencia, quien trasladará a la dependencia competente según el objeto de la solicitud.

Las siguientes solicitudes se direccionarán a la Secretaría de Hacienda:

- c) Las solicitudes relacionadas con impuestos departamentales.
- d) Actuaciones administrativas, certificaciones laborales y retiro del servicio,

deberán ser radicadas en la ventanilla de correspondencia y serán trasladadas por esta directamente a la Secretaría de Hacienda o Secretaría General según el tema de competencia.

Las demás solicitudes se direccionarán por la oficina de atención al ciudadano:

- e) Cuando se trate de una petición en la que el peticionario no se identifica (denuncia o queja anónima) (Sistema Orfeo) se surte el mismo procedimiento de correspondencia y la respuesta es notificada por aviso en cartelera externa del proceso de Atención al Ciudadano de la sede oficial de la Gobernación y en la página web www.atlantico.gov.co en la pestaña Servicio Ciudadano o en el portal habilitado mientras se realicen ajustes tendientes a la implementación del portal único de trámites del Estado, donde se permita realizar seguimientos respectivos.
- f) Las denuncias por posibles hechos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la Gobernación, en el desempeño funcional presentada en el.
- g) Sistema de PQRS o por cualquier medio en contra de funcionarios de la Gobernación o de otras entidades u organismos descentralizados de la entidad asignados o recepcionados por el Sistema de PQRS serán trasladados por el canal de Atención al ciudadano a la Secretaría de Control Disciplinario Interno del Departamento del Atlántico para lo de su competencia.

Lo anterior implica la protección de la identidad del denunciante de presuntos hechos de corrupción, garantizando la confidencialidad y custodia de los datos, bajo el principio de reserva documental.

Artículo 14: COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA: El funcionario asignado en el Sistema Orfeo o por otro medio tecnológico al recibir la solicitud y una vez radicada y trasladada o reasignada luego de su recibo en la Oficina de Atención al Ciudadano responsable recibir y de tramitar las PQRS, y/o consolidar la respuesta deberá verificar que las mismas reúnen los requisitos, la información o documentos necesarios para dar respuesta, y determinará si la entidad tiene competencia para atenderla.

La Secretaría en la cual se haya trasladado la petición, dentro de los términos legales, según el tipo de petición, remitirá el proyecto de respuesta junto con la información o documentación pertinente al jefe inmediato encargado de firmar la respuesta a las PQRS, los términos para dar respuesta se contarán a partir del día siguiente a la radicación física en la Gobernación.

La respuesta se dará a conocer mediante el mecanismo de comunicación, notificación o publicación pertinente y tratándose de SPQR dará el cierre respectivo en el Sistema de Información Orfeo.

PARÁGRAFO. Las peticiones dirigidas a la Gobernadora del Atlántico serán re-direccionadas a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO u otro medio de recepción de PQRS a la secretaría funcionalmente competente, a quien corresponderá la contestación de la petición presentada dentro de los términos legalmente establecidos.

Artículo 15: FALTA DE COMPETENCIA: En el evento que el Departamento del Atlántico no sea el competente para resolver o atender las PQRS, el funcionario designado para la atención del asunto respectivo, dentro de los cinco (5) días hábiles al de la recepción de la petición, deberá dar traslado de esta a la entidad competente, expresando las razones de la entidad, para no dar respuesta de fondo y enviando copia del oficio al peticionario.

Artículo 16: PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN RESERVADA O CLASIFICADA: El Departamento del Atlántico, podrá rechazar las peticiones de información por motivos de reserva, mediante escrito motivado donde conste la justificación prevista en el índice de información reservada y clasificada de la Gobernación, el cual será notificado al peticionario, informando que contra el mismo no procede recurso alguno, sin perjuicio del recurso de insistencia, previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, el cual deberá interponerse por escrito y sustentarse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación.

Artículo 17: ACCESO A DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLECENTES: Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 103 de 2015 y el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública; con el propósito de respetar su derecho a la privacidad y proteger su información personal.

Artículo 18: INFORME TRIMESTRAL DE PQRS. El funcionario designado por el Secretario de Despacho competente del proceso de Atención al Ciudadano elaborará un “Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” o su equivalente, en el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el trámite de las peticiones recibidas en la Gobernación.

Artículo 19: SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES. El Secretario de Despacho de la Secretaría de Control Interno acorde al procedimiento establecido, realizará el seguimiento y control a las peticiones presentadas en la Gobernación.

Artículo 20: RATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Los funcionarios responsables de atender peticiones realizarán supresión de datos o rectificación de información, en virtud de la ley de habeas data.

Artículo 21: EVALUACIÓN DEL SISTEMA: La Secretaría de Control Interno de la Gobernación del Atlántico, vigilará que la atención a la ciudadanía, se preste con las normas legales vigentes especialmente a través de la evaluación al cumplimiento del presente Reglamento y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Artículo 22: INFORME SEMESTRAL: La Secretaría de Control Interno rendirá el informe semestral sobre el tema, el cual incluirá las recomendaciones para la mejora continua.

PARÁGRAFO: En el evento que se presente un hecho o concurrencia, que estime urgente el cambio o modificación de algunos de los artículos de esta resolución, el secretario de Control Interno, podrá rendirlas recomendaciones pertinentes en beneficio de estructurar dicha resolución.

Artículo 23: DE LA PROCEDENCIA: La Gobernación del Atlántico, resolverá consultas escritas o verbales, relacionadas con las funciones que desarrollan sus servidores públicos y las materias a cargo de sus dependencias; sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Artículo 24: ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. En el Departamento 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.

Cuando 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.

Artículo 25: CUMPLIMIENTO DE DECISIONES JUDICIALES. Los Secretarios de Despacho del Departamento del Atlántico, serán responsables del cumplimiento de las decisiones judiciales, siempre que medie providencia ejecutoriada, o sea en cumplimiento de orden emitida por autoridad judicial competente, en cada área de competencia para su cumplimiento, acorde con el reparto de atribuciones y funciones asignados en la dependencia.

Artículo 26. DIRECCIONAMIENTO DE RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN DE ENTIDADES DESCENTRALIZADAS. El despacho de la Gobernadora del Departamento, dará traslado o direccionará para su respuesta de fondo, de todas las peticiones que se radiquen dirigidas en su calidad de presidente del Consejo Directivo, al representante legal de cada organismo competente sobre el área en que se formule el tema de la petición, sea que se trate de empresas sociales del estado, institución universitaria o entidades descentralizadas del orden departamental.

Artículo 27: ESTADÍSTICA DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN. Se llevará una estadística donde se desagregará por dependencias los derechos de petición recibidos y respondidos en término y los que no se atiendan dentro de los términos legales, por parte de la Oficina de Atención al Usuario; estadística que se publicará mensualmente en la página de intranet. Para los derechos de petición que no se atendieron en el término se revisará las responsabilidades que correspondan por parte de la secretaría competente.

Artículo 28: SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES DIRIGIDAS AL DESPACHO DE LA GOBERNADORA. Por intermedio de la Secretaría Privada del Despacho de la Gobernadora se realizará el seguimiento y trazabilidad de los escritos en ejercicio del derecho de petición que reciba la Gobernadora del Atlántico. Para efectos de seguimiento en el Sistema Orfeo se dará una marcación para su trámite enviado reporte de alerta en la fecha oportuna de respuesta al asignado para dar respuesta y al funcionario responsable de realizar el seguimiento de esta.

Artículo 29: REGLAMENTO PARA ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS. En la entidad se podrá en la reglamentación para 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 realizar mediante acto administrativo, la adopción de los procedimientos que deberán estar permanentemente actualizados y publicados en la paginas de intranet y web de la entidad.

Artículo 30: PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN DE MAS DE DIEZ PERSONAS E INTERÉS GENERAL. En la entidad cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web o se comunicará respuesta vía electrónica y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

Artículo 31: TRATAMIENTO DE PETICIONES OSCURAS, IRRESPETUOSAS, REITERATIVAS, ANÁLOGAS O TEMERARIAS: Teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, que establece: 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.

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, se dará respuesta de plano por escrito donde 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 32: DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, al peticionario se le indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, en los términos de los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones, documentos o el suministro de la copia o fotocopia de los mismos, por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la gobernación una vez invocada la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la información o los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requiera, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 33: DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos para resolver o contestar se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que este aporte lo solicitado.

3. Fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la respectiva constancia.

Artículo 34: 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 el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria vigente.

Artículo 35: COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada al interesado o por cualquier medio de correspondencia previsto para tal fin. **Al recibir la petición en correo institucional el encargado de Atención al Usuario en Secretaría General enviará respuesta de confirmación de recibido y radicado asignado para su trámite, fecha de respuesta al igual que los medios a través del cual podrá realizar seguimiento de su atención.**

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán a las entidades públicas, a los correos oficiales colgados en su página web o página institucional, con la finalidad de que estén notificados en debida forma.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la entidad para el envío de peticiones electrónicas.

A raíz de la emergencia sanitaria, el ciudadano que no indica el correo electrónico, o forma de contestarle la petición, la oficina de atención al ciudadano podrá verificar el RUT (DIAN) de la persona jurídica o natural, y notificarlo de la respuesta, en debida forma.

Artículo 36: PETICIÓN EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA. Cuando unos de los proponentes participantes de una convocatorias públicas, cuyo modo de selección sean los estipulados en la Ley 80 del 1993, podrá solicitar a la entidad pública, por medio de la petición, copias de las propuesta que estime necesarias, las

cuales deberán ser reguladas y a costa del peticionario, el valor de las copias de la propuesta o las propuestas solicitadas. El trámite de entrega de las copias, el es mismo estipulado a la respuesta de las peticiones.

Aquellas propuesta o propuestas cuyo volumen exceda de 50 hojas, el secretario, ordenador de gasto que lleva el proceso de selección, bajo los principios de la administración pública, determinará el tiempo prudencial de entrega, seleccionando la persona idónea para esta ejecutar esta labor. Este término debe ir acorde con el proceso de selección, con la finalidad de no vulnerar los derechos de los ofertantes.

Cuando se trate de copias de documentos de carácter especial como lo son las licencias, diseños, planos urbanísticos o similares, estos deben ser tratados con la participación del ordenador del gasto, quien determinará la forma de copiarlos, sea en medios magnéticos, en programas de computación u otros medios pertinentes. Por la complejidad de la copia en este asunto, es facultativo del ordenador del gasto como se deba determinar el valor de la copia, la entrega de estas y el tiempo de entrega de lo requerido.

Artículo 37: ASPECTOS NO PREVISTOS. En los aspectos no previstos en la presente Resolución, se aplicará lo establecido en el procedimiento vigente adoptado acorde con el Sistema de Gestión de Calidad, Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas especiales relativas al ejercicio del derecho de petición, servicios ciudadanos digitales, así como aquellas que las modifiquen o reglamenten la materia.

Artículo 38. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LA PRESENTE RESOLUCIÓN. Todas las dependencias del Departamento del Atlántico, directivos, asesores, funcionarios y contratistas, en el marco de sus funciones serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición, la atención de quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones en lo de su competencia.

Artículo 39. Las disposiciones contenidas en la presente resolución no modifican las funciones establecidas en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales fijado para cada dependencia de la entidad.

Artículo 40.PUBLICACIÓN. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, derogando las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 000013 de 2009 y demás disposiciones que le sean contrarias.

COMÚNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLÁSE

Dado en Barranquilla a los, doce (12) días del mes de agosto del 2020.

Original firmado por:

ELSA M. NOGUERA DE LA ESPRIELLA
Governadora del Departamento del Atlántico