GOBERNACIÓN DE SANTANDER **Nit: 890201235-6**
Folios: 3. **Anexos:** No.
Proc #: 1411796 **Fecha:** 2018-06-21 10:36
Tercero: DEP_70 SECRETARIA GENERAL
Dep Radicadora: Dirección de Atención al Ciudadano**Clase Doc:** Interno **Tipo Doc:** Carta **Consec:** 08.0.0.0.0-103695
AL RESPONDER CITE ESTE NUMERO RADICACIÓN #: *20180103823*

CIRCULAR No. 00043-18

PARA: **SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES, COORDINADORES Y DEMÁS FUNCIONARIOS PÚBLICOS.**

ASUNTO: SOCIALIZACION Decreto 0138 de 28 de Julio de 2016 por el cual se actualiza y se compilan los aspectos relacionados con el trámite interno de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias (PQRSD).

FECHA: **20 DE JUNIO DE 2018**

De manera atenta y con el fin de dar paso a lineamientos de Transparencia pasiva establecidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, me permito recordar la importancia aplicar los procedimientos establecidos por la Gobernación de Santander, tendientes a dar respuesta a los ciudadanos de manera oportuna, clara y de fondo, de acuerdo a lo contenido en el Decreto 138/2016 de 26 de julio de 2016.

Así las cosas, se hace necesario tener en cuenta:

- Es deber de todos los servidores públicos dar respuesta oportuna a las PQRSD que interponen los ciudadanos a la Gobernación de Santander.
- Revisar diariamente el sistema de gestión de procesos y documentos FOREST.
- En caso de encontrar un proceso asignado y no sea de su competencia, es deber dar traslado inmediatamente al responsable con el fin de dar respuesta dentro de los términos establecidos de Ley.
- Dar respuesta dentro del mismo proceso.

ARTICULO 16. ANALISIS PRELIMINAR

PARAGRAFO 3. "Cuando no fuere posible resolver la petición en el término legal, Contado a partir del recibido se debe informar al interesado, expresando los motivos para la demora y señalando, a la vez, la fecha en que se responderá."

ARTICULO 17. FALTA DE COMPETENCIA

"De conformidad con el artículo 21 de la ley 1437 de 2011, si la autoridad ante quien se dirige, esto es la, Gobernación De Santander, no es el competente; deberá informarlo de manera inmediata al ciudadano, si este actúa verbalmente o, dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente al de la recepción, si este actúa por escrito por cualquier medio idóneo; en este último caso , el funcionario que este conociendo el tema, deberá enviar el escrito dentro del mismo término, al competente y al ciudadano, se le enviara copia de la comunicación remisoria."

ARTICULO 21. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

PARAGRAFO 2. "La respuesta debe ser: oportuna, de fondo que resuelva la inquietud, clara, precia y congruente. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho fundamental de petición"

ARTICULO 36. DESATENCIÓN DE PETICIONES

"La falta de atención a las peticiones inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3 del presente Decreto y a de los términos para resolver o contestar, será sancionada de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente."

ARTICULO 43. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

"La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en las normas del régimen disciplinario vigente."

ARTICULO 47. INFORMES DE OTRAS DEPENDENCIAS

PARAGRAFO. "Los secretarios de Despacho, serán los responsables de que todos los servidores públicos a su cargo, den tramite oportuno a las PQRSD; el incumplimiento, debe reportarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario"

Para consultar el documento – Decreto 138/2016- puede dirigirse al siguiente enlace:

http://historico.santander.gov.co/intra/index.php/sig/finish/166-orden-departamental/6733-por-el-cual-se-actualiza-y-compila-los-aspectos-relacionados-con-el-tramite-interno-a-las-pqrsd-establecidos-en-el-decreto-departamental-324-de-2014

Esta información debe ser socializada con cada uno de los funcionarios al interior de las oficinas de cada Secretaria.

Atentamente,

CAMILO ANDRES ARENAS VALDIVIESO
Secretario General

HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA
Director de Atención al Ciudadano

Proyecto: Darío Álvarez- Abogado Contratista
Nathalia Pedraza –Ingeniera Contratista

Revisó: José Ricardo Fonseca

GENERALIDADES
TRAMITE INTERNO – PETICIONES
PQRSD
DECRETO 138 DE 2016

SERAN - ESCRITAS – VERBALES – PAGINA WEB

DE INTERES GENERAL | **DE INTERES PARTICULAR**

RADICADOS ANTE LA GOBERNACION DE SANTANDER A TRAVES DE LAS DEPENDENCIAS DE ATENCION

DOCUMENTOS QUE TENGAN RELACION DIRECTA CON LA OFICINA JURIDICA
DEBERAN SER REMITIDOS DE MANERA INMEDIATA A TAL DEPENDENCIA

PETICIONES RADICADAS A TRAVES DE REDES SOCIALES – SERAN TRAMITAS POR LAS DEPENDENCIAS QUE TENGAN CUENTAS DE DICHAS REDES

PETICIONES VERBALES SERAN RECIBIDAS POR LA VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA
DE ATENCION AL CIUDADANO—línea telefónica

TERMINOS PARA RESOLVER
DE MANERA GENERAL TODA PETICION SE RESOLVERA DENTRO DE LOS 15 DIAS HABILES SIGUIENTES A SU RECEPCION

TERMINOS ESPECIALES PARA CONTESTAR
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES
10 DIAS HABILES
PETICIONES DE DOCUMENTOS
10 DIAS HABILES
PETICION MEDIANTE LA CUAL SE ELEVA UNA CONSULTA
30 DIAS HABILES
PETICIONES DE INFORMACION Y DOCUMETOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS
10 DIAS HABILES

CUANDO NO FUERE POSIBLE RESOLVER DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL SE DEBERA INFORMAR AL INTERESADO ANTES DEL VENCIMIENTO GENERAL O ESPECIAL
EXPRESAR RAZONES DE LA DEMORA Y EL PLAZO PARA RESPONDER
LA RESPUESTA NO PODRA EXCEDER EL DOBLE DEL TÉRMINO INICIAL

FALTA DE COMPETENCIA
INFORMAR INMEDIATAMENTE AL CIUDADANO SI ACTUA VERBALMENTE
INFORMAR DENTRO DE LOS 5 DIAS SIGUIENTES A LA RECEPCION SI ES POR ESCRITO
ENVIAR AL FUNCIONARIO COMPETENTE

SUSPENSION DE TERMINOS PARA RESOLVER
CUANDO LA PETICION NO CUMPLA CON LOS REQUISITOS LEGALES – SUSPENDE HASTA QUE SE CUMPLA CON LAS EXIGENCIAS O SE COMPLETE EL DOCUMENTO
CUANDO LA GOBERNACION REQUIERA DOCUMENTOS ADICIONALES PARA CONTESTAR

NOTIFICACIONES
ACTOS QUE DECIDAN UNA PETICION DE INTERES PARTICULAR SE NOTIFICARAN PERSONALMENTE
SE PODRA HACER POR CORREO ELECTRONICO SI EL INTERADO HA ACEPTADO EXPRESAMENTE
SI DENTRO DEL PLAZO DE CINCO (5) DIAS NO ES POSIBLE EFECTUAR LA NOTIFICACION SE PROCEDERA A NOTIFICAR POR AVISO – ART. 69 CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE CARÁCTER GENERAL SE NOTIFICARAN EN GACETA DEPARTAMENTAL