

RESOLUCIÓN No. 168
(Octubre 14 de 2014)

Por la cual se reglamenta el Trámite Interno del Derecho de Petición en el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER"

El Director del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTES DE SANTANDER "INDERSANTANDER", en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Ley 1437 de 2011, artículo 22, Ley 1474 de 2.011, Artículo 76, el Acuerdo No.001 de 2006, artículo 18, y,

CONSIDERANDO:

- a) Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.
- b) Que de conformidad con el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011), las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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.
- c) Que la Ley 1437 de 2011 por el cual se crea el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en sus artículos 13 a 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.
- d) Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o documento electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- e) Que la Ley 1474 de 2.011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción, estableció en su artículo 73: **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**".
- f) Que el Decreto 2693 de 2012 establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir a la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el inciso 1 del Decreto 019 de 2012.
- g) Que a través de Resolución No.008 del 20 de Enero del 2013, el Instituto Departamental de Recreación y Deportes- INDERSANTANDER- adoptó el plan de acción y atención al ciudadano vigencia 2.014.

- h) Que mediante Sentencia C-818 de noviembre 1º. de 2011, proferida por la Honorable Corte Constitucional, fueron declarados INEXEQUIBLES los Artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, PERO que sus efectos quedan diferidos hasta 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso, expida la ley estatutaria correspondiente.
- i) Que el Acuerdo No.001 de 2006, adopta los estatutos del Instituto de Recreación y Deportes de Santander, INDERSANTANDER, y en su artículo 18, numeral 6 faculta al Director para expedir los actos administrativos de su competencia,
- j) Por lo anterior expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO 1.- OBJETO: Reglamentar el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER", dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 2.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION. En ejercicio del derecho constitucional de petición cualquier persona podrá solicitar ante las autoridades, el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 3.- RADICACION Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos y los particulares que presten sus servicios en el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER", que reciban directamente vía fax, por correo físico, correo electrónico o cualquier otro medio, una petición deberán remitirla de manera inmediata a la Dirección del Instituto, para que esta dependencia proceda a la asignación del número de radicación y su transferencia o reparto a la oficina correspondiente.

De igual manera las peticiones recibidas a través del correo electrónico: www.indersantander.gov.co (PQRS) serán tramitadas por la Coordinación Administrativa y Financiera para que ésta de manera inmediata responda o lo someta al reparto correspondiente o trasladándolo a las autoridades competentes cuando de manera manifiesta no sea competencia del Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER".

Se excluyen de lo dispuesto en los incisos anteriores los siguientes documentos:

1.-Todas las peticiones dirigidas al Director del Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER" que se reciban a través del correo electrónico direccióngeneralindersantander@gmail.com, se dará traslado de manera inmediata a la oficina competente, para que dé respuesta en los términos establecidos por la ley.

Las peticiones que vengan a nombre del Director del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER- y que no sean de su competencia, serán trasladadas de manera directa por la Oficina Asesora Jurídica al órgano competente, para que dé respuesta dentro de los términos legales.



2.- Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada oficina para su respectivo trámite.

3.- Las peticiones que se reciban a través de las redes sociales, serán tramitadas directamente por cada una de las dependencias que tengan o lleguen a tener cuentas en dichas redes y en caso de ser peticiones que no correspondan a dicha oficina, serán asignadas a la dependencia competente.

PARAGRAFO 1.- Cada una de las de las dependencias competentes, deberá informar mensualmente a la Oficina Asesora de Control Interno sobre el total de derechos de petición y /o quejas que hayan resuelto, dejando constancia sobre el trámite y el tiempo de respuesta de las mismas.

PARAGRAGO 2.- La correspondiente dependencia del Instituto de Recreación y Deporte de Santander-INDERSANTANDER, que reciba una petición o queja y que considere que su respuesta no está dentro de su competencia, ya sea porque no le corresponde o porque requiere de información y/o documentación que se encuentra en la Dirección o en otra dependencia, lo remitirá a más tardar al día siguiente a la oficina competente, dejando las constancias respectivas.

ARTICULO 4.- OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO PARA LA RECEPCION Y RADICACION DE LAS PETICIONES VERBALES.- Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, la Oficina Asesora Jurídica, será el encargada de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12.00 m., y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Para la atención telefónica la entidad dispone de la línea telefónica local No. 6352772

Para las peticiones presentadas en forma verbal y /o presencial si el servidor público o particular que presta funciones públicas encargado de atender la petición lo juzga conveniente, podrá exigir su presentación por escrito o plasmarlo en el formato correspondiente autorizado por la oficina de calidad y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quién formula la petición pida constancia de haberla presentado, el funcionario o persona responsable la expedirá en forma muy corta de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

La Oficina Asesora Jurídica del Instituto, impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la entidad. Para lo cual designará un abogado que se encargará de prestar su apoyo y asesoría jurídica a las dependencias de la entidad que así lo requiera.

ARTICULO 5.- DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es un deber del servidor público o del particular que preste funciones públicas en el Instituto Departamental de Recreación y Deportes – INDERSANTANDER - atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, así:



CLASE	TERMINO		NORMA
PETICIONES	15 días hábiles posteriores a su recibo.		ARTÍCULO 14 DE LA LEY 1437 DE 2011
COPIAS	10 días hábiles para resolver.	3 días hábiles para su entrega	
CONSULTA	30 días hábiles posteriores a su recibo		

ARTICULO 6.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

- 1.- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2.- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado si es del caso, con indicación del 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 suministrar su dirección electrónica.
- 3.- El objeto de la petición.
- 4.- Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5.- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 6.- La firma del peticionario cuando fuere del caso.

PARAGRAFO.- La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTICULO 7.- PETICIONES - INCOMPETENCIA FUNCIONAL. Cuando se trate de una petición que no sea competencia del Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER", de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario y/o particular con funciones públicas deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

PARAGRAFO 1.- Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la oficina competente deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO 2.- En los términos establecidos en la ley, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quién deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

ARTICULO 8.- PETICIONES IRRESPETUOSAS: Cuando una petición sea irrespetuosa, oscura o reiterativa se dará aplicación al Artículo 19 del Código de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo, devolviéndola al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo. En caso de no corregirse o aclararse, esta será archivada.



ARTÍCULO 9.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en sus hojas de vida, la historia laboral y demás registros de personal que obren en los archivos de la entidad.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la entidad, el funcionario respectivo o quien haga sus veces enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo o Juzgado de lo Contencioso Administrativo del lugar donde se encuentren los documentos quién decidirá si niega o acepta la solicitud de conformidad al artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 10.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia. El funcionario y/o particular con funciones públicas que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservados.

ARTICULO 11.- DE LAS DEFINICIONES DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante el Instituto Departamental de Recreación y Deportes de Santander "INDERSANTANDER", entiéndase por:

- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario y/ o particular con funciones públicas de la Corporación.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Corporación.

ARTICULO 12.- BUZON DE SUGERENCIAS.- Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios, cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se encuentra ubicado en la recepción del edificio primer piso, este será revisado mensualmente por la Oficina Asesora de Control Interno, para lo cual levantara un acta y rendirá informe de lo pertinente a la Dirección General.

ARTICULO 13.- TRAMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Para efectos del trámite de sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

ARTICULO 14. TRAMITE PARA LAS QUEJAS.- Las quejas que se presenten contra los servidores públicos y /o contratistas de la entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que se encuentra a cargo de la Oficina Asesora Jurídica del



INDERSANTANDER quién deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite dado a su petición.

ARTÍCULO 15.- DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICION. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo.

ARTICULO 16.- PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan, o modifiquen y en la presente resolución en cuanto resulten compatibles.

ARTICULO 17.- FALTA DISCIPLINARIA.- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y /o contratista que incurra en ella, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo a la Ley 734 de 2002 y demás normas vigentes sobre el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 18.- PRINCIPIO DE PUBLICIDAD.- Para dar cumplimiento al principio de publicidad de los actos administrativos, se ordena la publicación de la presente resolución en la página web de la entidad www.indersantander.gov.co y en las carteleras visibles del Instituto.

ARTICULO 19.- VIGENCIA Y DEROGATORIA.- La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación según lo ordenado en el artículo anterior, y su vigencia queda sometida a lo señalado en el literal h) de la parte considerativa.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dada en Bucaramanga, a los catorce (14) días del mes de octubre de dos mil catorce (2014).



CAMILO IVÁN RINCÓN LEÓN
Director (E)



Proyecto: Luz Marina Duarte Ayala – Asesora Oficina Jurídica *LM*

