

**Risaralda**  
Verde y emprendedora



Gobernación de  
Risaralda

DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
Despacho del Gobernador

DESPACHO DEL GOBERNADOR

DECRETO

Versión: 03

Vigencia: 02/2013

DECRETO N° 1206 DE 10 AGO 2018

POR EL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE PETICIONES,  
QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN EL  
DEPARTAMENTO DE RISARALDA /



EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las contenidas en el artículo 305 de la Constitución Política, artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y /

#### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley. /

Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. /

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo (hoy Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) para el ejercicio del derecho de

 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo. ✓



Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, en su vigencia estableció en su inciso primero que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, 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, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios. ✓

Que en cumplimiento de lo anterior, el Departamento de Risaralda, emitió los siguientes actos administrativos: ✓

- Decreto N° 690 del 18 de agosto de 2000, por la cual se reglamenta el trámite interno a las quejas y reclamos ante la Gobernación del Risaralda y sus dependencias. ✓
- Decreto N° 0721 del 28 de agosto de 2000, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición. ✓
- Decreto N° 01446 del 22 de noviembre de 2002, por el cual se modifica el Decreto N° 0721 del 28 de agosto de 2000 ✓
- Decreto 0250 del 28 de febrero de 2005, por el cual se adiciona un artículo al decreto 1446 del 27 de noviembre de 2002 ✓

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. ✓



 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO  Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>
Versión: 03	

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1-22 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán 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.

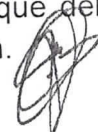
Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

*“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.”*



*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*

Además, establece que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición.





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

Que, para tal efecto, el Decreto 124 de 2016 estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. ✓

Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, regulan el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma. ✓



Que el Decreto 1166 de 2016 reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales. ✓

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad. ✓

Que por lo expuesto, ✓





 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO  Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>
Versión: 03	

**DECRETA**  
**TÍTULO I**  
**GENERALIDADES**



**ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN.** Esta reglamentación se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de competencia del Departamento de Risaralda, en los términos del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 y comprende todos los procesos y niveles de la estructura orgánica interna del Departamento de Risaralda. ✓

**PARÁGRAFO:** De acuerdo con lo previsto en el tercer inciso del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 o aquél que lo modifique o sustituya, el trámite interno reglamentado en este decreto no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales. ✓

**ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS.** Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que presenten los ciudadanos se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad, veracidad o calidad. ✓

**ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación del presente decreto, se entiende por: ✓

**ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla preferencial según lo previsto en el artículo 14 de este decreto, sin sujeción al sistema de turnos establecido por el Departamento de Risaralda para la recepción y atención de las peticiones. ✓

 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

**ATENCIÓN PRIORITARIA:** "Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición". La atención prioritaria debe efectuarse respecto de 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; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente. ✓



**AUTORIDAD:** Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. ✓

**CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios, espacios o escenarios que utiliza el Departamento de Risaralda para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. ✓

**CARTA DE TRATO DIGNO:** Es el documento expedido y publicado por el Departamento de Risaralda en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente. ✓

**CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:** Es el documento elaborado por el servidor público del Departamento de Risaralda ante quien se presenta la petición verbal, el cual debe contener los requisitos legales generales de las peticiones, además, el número de radicado o consecutivo asignado por el sistema a la petición, la fecha y hora de recibido de la identificación del funcionario, la expresión explícita de la formulación verbal de la petición; debe garantizar la comunicación o transferencia de datos de la



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p> <p>Vigencia: 02/2013</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>1206</p>

información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado. ✓

**FUNCIONARIO COMPETENTE:** Es el servidor público nombrado o designado como jefe o delegado de las diferentes dependencias del Departamento de Risaralda, quien de acuerdo con el marco jurídico vigente puede proferir las actuaciones a cargo de la entidad. ✓

**ORIENTACIÓN:** Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en el Departamento de Risaralda. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica. ✓

**PETICIÓN ANÁLOGA:** Es la petición de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas, frente a la cual, el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder podrá dar una única respuesta que publicada en un diario de amplia circulación, así como en página web de la entidad y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. •



**PETICIÓN ANÓNIMA:** Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario. Debe ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando "exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad". ✓

**PETICIÓN COMPLETA:** Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. ✓

**PETICIÓN INCOMPLETA:** Es la petición ya radicada, la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión

7



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley. /

**PETICIÓN INADECUADA:** Aquella que contiene razones o fundamentos equivocados o incompletos. En ningún caso debe rechazarse. /



**PETICIÓN IRRESPETUOSA:** Aquella que contiene términos que “resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso” “el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo”. /

**PETICIÓN OSCURA:** Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. Debe devolverse al interesado para que la corrija o aclare. /

**PETICIÓN REITERATIVA:** “Aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad, 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. /

**PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia del Departamento de Risaralda sin



  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz. ✓



**PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante el Departamento de Risaralda por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz. ✓

**SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PQSR Y DENUNCIAS:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web del Departamento de Risaralda, al cual puede accederse mediante el link PQRS disponible en la página Web del Departamento de Risaralda, para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias presentadas por los peticionarios. El servicio le permite al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud, revisar los tiempos de ejecución, el estado en que ésta se encuentra, consultar los documentos generados en cada área. A su vez el servicio o herramienta le permite al Departamento de Risaralda la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad. ✓

**SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:** El artículo 84 de la Ley 1437 de 2011, indica que solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva. ✓

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso. El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos de este Código. Se presenta en el caso de la solicitud de documentos y de información, la cual debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

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. ✓

**ARTÍCULO 4°. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en el presente decreto, se clasifican de la siguiente manera: ✓



- a) En interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado. ✓
- b) En interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte del Departamento de Risaralda interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas. ✓
- c) De información: Cuando se pretende acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros del Departamento de Risaralda, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos, siempre que no tengan el carácter de reservados, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes. ✓
- d) De consulta: Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias del Departamento de Risaralda. ✓

**PARÁGRAFO 1°:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Departamento de Risaralda implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 dela Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. ✓

**PARÁGRAFO 2°:** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución

 10



  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por el Departamento de Risaralda que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**ARTÍCULO 5° MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en el presente decreto corresponden a las siguientes modalidades:

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.



**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** "Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."

**PARÁGRAFO:** Conforme al parágrafo del artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, en ningún caso Podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**QUEJA DISCIPLINARIA:** Es la 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 del Departamento de Risaralda en ejercicio de sus funciones.

**QUEJA POR ATENCIÓN:** Es la manifestación escrita o verbal de carácter general o particular sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias



 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO
Versión: 03	Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>

relacionadas con la atención brindada a los clientes por los servidores públicos del Departamento de Risaralda. ✓

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de un ciudadano para mejorar el servicio, los productos o la gestión que realiza el Departamento de Risaralda. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro del Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno. ✓

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos del Departamento de Risaralda en ejercicio de sus funciones. ✓



**ARTÍCULO 6°. RESPONSABLES.** Se delega la respuesta a los derechos de petición de que trata la Ley 1755 de 2015 y el presente decreto, en los servidores públicos del nivel directivo y asesor de la entidad de acuerdo a su competencia. ✓

Los actos expedidos por los delegatarios estarán sometidos a los mismos requisitos establecidos para su expedición por el Gobernador del Departamento y serán susceptibles de los recursos de ley. ✓

La delegación exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegatario, sin perjuicio de que en virtud de lo dispuesto en el artículo 211 de la Constitución Política, la autoridad delegante pueda en cualquier tiempo reasumir la competencia y revisar los actos expedidos por el delegatario, con sujeción a las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. ✓

**PARAGRAFO 1.** Todos los servidores delegados del Departamento de Risaralda son responsables por:




 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias presentadas, según el caso. •
- Que estas solicitudes se deben responder bajo los parámetro de oportunidad, calidad, además se debe velar porque se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado. •
- Que cuando la solicitud requiera una respuesta, la misma se ponga en conocimiento del peticionario conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área. •
- Las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones. •


**PARÁGRAFO 2:** En aras de ejercer de manera óptima y oportuna las funciones de control sobre la adecuada atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones, todas las dependencias de gestión, incluida la Oficina Asesora de Control Interno y la Dirección de Control Interno Disciplinario, deberán solicitar la asignación del rol informático de consulta y de reportes del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias PQRS y Denuncias. •

**ARTÍCULO 7°. TRATO DIGNO.** Todas las dependencias del Nivel Central y Descentralizado del Departamento de Risaralda que atiendan trámites de cara al ciudadano, así como las dependencias de asistencia al cliente o quienes hagan sus veces, promoverán en cooperación con la Dirección de Comunicaciones campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos. •

**ARTÍCULO 8. FALTA DISCIPLINARIA.** La no atención de las peticiones y de los términos para resolver, la contravención a los deberes, prohibiciones y el

 13



 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO
Versión: 03	Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>

desconocimiento de los derechos de las personas de que trata este decreto, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con lo establecido en el Código Único Disciplinario. ✓

**PARÁGRAFO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, la Dirección de Control Interno Disciplinario, deberá adelantar las investigaciones a que haya lugar en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias, en los términos contemplados en la ley y de las quejas contra los servidores públicos de la entidad. De igual forma, la Oficina Asesora de Control Interno, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Para tal efecto, rendirá un informe semestral al Despacho del Gobernador que incluirá entre otros aspectos, el análisis de solicitudes presentadas por las veedurías ciudadanas. ✓

## TÍTULO II

### TRÁMITE DE LAS PETICIONES

#### CAPÍTULO I



#### FORMAS DE PRESENTACIÓN

**ARTÍCULO 9°. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES Y CANALES DE ATENCIÓN.** Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias, podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Departamento de Risaralda, los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos. ✓

El Departamento de Risaralda dispone de los siguientes medios oficiales de comunicación: ✓

- a) Físico (ventanillas de correspondencia, correo postal, buzón de sugerencias)
- b) Electrónico (fax, fax mail, correo electrónico, página web link PSQRD) ✓
- c) Presencial ✓
- d) Telefónico 3398300, Línea nacional gratuita 018000 ✓



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

e) Redes sociales ✓

Nota: las redes sociales son un medio de comunicación oficial, sin embargo a través de este no se dará atención a las peticiones, en caso de presentarse, el responsable de la red social informará inmediatamente al peticionario los canales oficiales habilitados para realizar las peticiones. ✓

**PARÁGRAFO 1:** Según la forma de presentación y los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar las peticiones, éstas pueden ser: ✓

**Petición escrita en medio físico:** Es la presentada personalmente por escrito o litográficamente ante la ventanilla única de correspondencia del Departamento de Risaralda. ✓

**Petición escrita en medio electrónico o virtual:** Es la presentada por medio del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias de PQRS y Denuncias, mediante el link PQRSDF disponible en la página Web del Departamento de Risaralda. ✓

**Petición verbal presencial:** Es la presentada en forma directa ante los funcionarios del punto de información, o en la Ventanilla Única de Correspondencia del Departamento de Risaralda. ✓

**Petición verbal semipresencial telefónica:** Es la presentada en forma indirecta ante el Departamento de Risaralda, mediante las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la entidad. Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica prestado por el Departamento de Risaralda. La línea telefónica PBX del Departamento es N° 3398300. ✓

**PARÁGRAFO 2:** Si la petición escrita es presentada por medios diferentes como correo electrónico institucional, cada usuario será responsable de registrar inmediatamente la petición en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, ✓

 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRS y Denuncia, mediante el link PQRS, disponible en la sección de contáctenos y/o en Atención al Ciudadano de la página Web del Departamento de Risaralda y el correo electrónico: [ventanilla.unica@risaralda.gov.co](mailto:ventanilla.unica@risaralda.gov.co).

Para efectos de evitar duplicidad de radicados de una misma solicitud en el aplicativo de PQRS y Denuncia, el servidor público que la ingrese deberá informar a los demás destinatarios el número de radicado de la misma.

Cuando se envíe una misma petición a los directivos de la entidad (Director, Secretarios) éstos la reenviarán al correo electrónico del funcionario (a) encargado (a) de tramitar al interior de la Gobernación, para que por el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias sea incluida en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS y Denuncia, mediante el link PQRS y Denuncia disponible en la sección de contáctenos y/o en Servicio al Ciudadano de la página Web del Departamento de Risaralda.



**PARÁGRAFO 3°:** A los interesados que se presenten directamente ante otras dependencias del Departamento de Risaralda, con el fin de radicar una petición verbal presencial se les orientará hacia los Puntos de Contacto o la Ventanilla Única de Correspondencia del Departamento de Risaralda.

Las peticiones verbales telefónicas recibidas por otras dependencias del Departamento de Risaralda serán direccionadas a las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad. Todos los funcionarios pueden registrar las solicitudes en el aplicativo dispuesto en el SAIA.

**PARÁGRAFO 4°:** Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario por intermedio del Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, mediante el link PQRS y Denuncia, disponible en el aplicativo SAIA.





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>



Para la notificación de las respuestas por intermedio del aplicativo SAIA PQRS y Denuncia se tendrán en cuenta las disposiciones que en el futuro adopte el Departamento de Risaralda relacionadas con la sede electrónica en coherencia a las disposiciones legales que reglamente esta materia. ✓

**PARÁGRAFO 5°:** El Departamento de Risaralda, deberá informar, mantener actualizada y visible la información relacionada a la presentación de peticiones verbales como escritas mediante sus diferentes canales idóneos como son el portal web, la ventanilla única de correspondencia, medio telefónico o por correo, los números de teléfono, fax o extensión, directorio del personal vinculado al departamento y los números de la línea atención al cliente dispuestas para la atención y que corresponde al número telefónico 3398300. ✓

De igual manera el Departamento de Risaralda informará los trámites que por disposición normativa deben presentarse en forma escrita y las peticiones y servicios que pueden presentarse en forma verbal. ✓

**ARTÍCULO 10. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO.** El Departamento de Risaralda, deberá informar y mantener actualizada en su portal web, en lugares visibles al público, las normas básicas que determinan su competencia; las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan; las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al Departamento de Risaralda; los actos administrativos de carácter general que expidan las áreas de la entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos; los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate; las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante el Departamento de Risaralda; los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso el Departamento de Risaralda adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general. ✓

**PARÁGRAFO:** Para obtener las anteriores informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado o peticionario. ✓

## CAPÍTULO II

### CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES



**ARTÍCULO 11. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES.** Toda petición que se presente ante el Departamento de Risaralda deberá contener, por lo menos: ✓

1. La designación de la dependencia del Departamento de Risaralda a la cual se dirige. ✓
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del 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. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente. 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. ✓

**PARÁGRAFO 1°:** Es deber del funcionario del Departamento de Risaralda, dar a conocer al peticionario el número de radicado de la solicitud verbal en pro de la protección efectiva del derecho fundamental





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p> <p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>
<p>Versión: 03</p>	

**PARÁGRAFO 2º:** Los funcionarios responsables de atender la ventanilla única de correspondencia tienen la obligación recibir las solicitudes allegadas 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. ✓

La Ley antitrámite prohíbe a las entidades públicas la exigencias a los peticionario documentos tales como constancias, certificaciones o documentos que posea, a su vez, tramitará con otras entidades públicas los documentos necesarios para resolver las solicitudes sin que el peticionario esté obligado a obtenerlo. ✓



**PARÁGRAFO 3º:** El Departamento de Risaralda podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, el peticionario no quedará impedido para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes del Departamento de Risaralda relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios. ✓

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario de la ventanilla única de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, 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. ✓

Tanto en la ventanilla única de correspondencia como en lugar visible a la ciudadanía y en el portal web del Departamento de Risaralda, se publicarán, los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que conforme a la Ley, tienen un





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

trámite especial. Cuando la Ley no fije un trámite especial, se adoptará el trámite general que se señala en el presente decreto. para esto se debe tener actualizado el normograma de cada trámite, responsabilidad de las secretarías involucradas ✓

**ARTÍCULO 12. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA:** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante la ventanilla única de correspondencia, o la dependencia. ✓



Para este fin, la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia. Si el Departamento de Risaralda no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta. ✓

**ARTÍCULO 13. HORARIO DE ATENCIÓN.** Las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias escritas como verbales presentada de manera personal, se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público en el Nivel Central. ✓

Las peticiones presentadas en forma electrónica que sean ingresadas por fuera de las horas de atención al público en el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS y Denuncias, tendrán como fecha de recepción la asignada por este servicio el término comenzará a contarse a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. ✓

**ARTÍCULO 14. VENTANILLA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL:** el Departamento de Risaralda deberá en todos los niveles garantizar la atención prioritaria para personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental. ✓



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

**PARÁGRAFO:** Los formularios diseñados para diligenciar peticiones, incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención preferencial de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° del presente Decreto. ✓

**ARTÍCULO 15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012. ✓



**ARTÍCULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta requerirá por una sola vez al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, contado a partir de su comunicación por cualquier medio que disponga la Entidad. ✓

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término inicial para resolver la petición; es decir, recibida la respuesta del peticionario se resolverá la solicitud dentro de los siguientes quince (15) diez (10) o treinta (30) días según la clase de petición. ✓

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. ✓

**PARÁGRAFO.** Si el objeto de la solicitud corresponde a temas tributarios se aplicarán las normas sobre notificación previstas en el Estatuto Tributario Nacional, en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011.



 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO
Versión: 03	Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>

**ARTÍCULO 17. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante el Departamento de Risaralda con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 11 de este Decreto y los demás exigidos en el marco jurídico vigente. ✓

No obstante, la dependencia competente del Departamento de Risaralda podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal o por situaciones de índole disciplinario; en tal caso el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada la cual se notificará al peticionario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011 y el Estatuto Tributario, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios. ✓



**ARTÍCULO 18. PETICIONES IRRESPETUOSAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de este Decreto, las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder, mediante resolución motivada con expresión concreta de las razones del rechazo. Contra esta Resolución procede únicamente el recurso de reposición. ✓

**ARTÍCULO 19. PETICIONES OSCURAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° del presente Decreto este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente. ✓

**PARÁGRAFO:** En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas según las definiciones contenidas en el artículo 3° del presente Decreto.





  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

**ARTÍCULO 20. PETICIONES REITERATIVAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de este Decreto respecto de este tipo de peticiones, el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder 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 subsanen. ✓


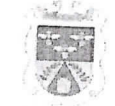
**ARTÍCULO 21. PETICIONES ANÓNIMAS.** De acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de este Decreto las respuestas a las peticiones anónimas deben notificarse mediante aviso en el sitio Web del Departamento de Risaralda y publicarse en un lugar visible en las instalaciones del Departamento de Risaralda. ✓

**ARTÍCULO 22. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA.** Si el Departamento de Risaralda a quien se dirige la petición no es la autoridad competente, el funcionario asignado de la gestión de la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente; o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si el peticionario obró por escrito. ✓

Dentro del término señalado se remitirá la petición a la autoridad competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. ✓

**PARÁGRAFO.** El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que el Departamento de Risaralda a la cual representa no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará.



  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante el Departamento de Risaralda, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. ✓

En todo caso, el funcionario del Departamento de Risaralda registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario. ✓



**ARTÍCULO 23. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIA.** Si la solicitud es competencia del Departamento de Risaralda, pero es recibida inicialmente por una dependencia o funcionario que no es el competente para resolver el asunto, debe remitirla integralmente y de forma inmediata a quien deba atenderla, de acuerdo con las competencias asignadas, de lo cual se informará al interesado. ✓

A más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su asignación por el sistema, indicando el fundamento jurídico por el cual no se tiene competencia, señalando a su vez qué área tiene la competencia para tal fin, de acuerdo con la normatividad interna de funciones de la entidad. ✓

**PARÁGRAFO.** El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. ✓

Lo anterior por cuanto a los servidores públicos del Departamento de Risaralda les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p> <p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>
<p>Versión: 03</p>	

### CAPÍTULO III

#### RESPUESTA A LAS PETICIONES Y TÉRMINOS PARA RESOLVER

**ARTÍCULO 24. RESPUESTA A LAS PETICIONES.** La respuesta a las peticiones presentadas ante el Departamento de Risaralda, deberá cumplirse dentro los tiempos de ley, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa y clara, congruente, acorde con lo solicitado y comunicada al peticionario. •

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte del Departamento de Risaralda. •

**PARÁGRAFO 1°.** Cuando la respuesta a la petición, enviada a la dirección física informada sea devuelta por cualquier causa, se aplicarán en lo pertinente la Ley 1437 de 2011 y el Estatuto Tributario, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios. •



**PARÁGRAFO 2°:** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. •

**PARÁGRAFO 3°:** Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario. •

**ARTÍCULO 25. INTERVENCIÓN DE TERCEROS.** Cuando el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder la petición advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.





 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador  DESPACHO DEL GOBERNADOR  DECRETO
Versión: 03	Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>

Si el objeto de la petición corresponde a temas tributarios, se aplicarán en lo pertinente las normas sobre comunicaciones, previstas en el Estatuto Tributario, Nacional; en los demás casos se aplicarán las normas generales de la Ley 1437 de 2011. ✓

Cuando se trate de terceros indeterminados la respuesta se publicará en la página web del Departamento de Risaralda. ✓

**ARTÍCULO 26. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN SIMILARES.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en la página web del Departamento y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. ✓



**ARTÍCULO 27. FORMATOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES.** las respuestas a peticionarios respetaran las políticas y procedimientos establecidos en nuestro sistema de gestión acorde a la normatividad legal vigente. ✓

**ARTÍCULO 28. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA.** Las respuestas oficiales que se proyecten para enviar a destinatarios externos que sean de competencia de la dependencia como consecuencia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, sólo podrán ser firmadas por los funcionarios titulares de las mismas legalmente constituidas en la estructura orgánica. ✓

Por lo anterior, serán los responsables de implementar los mecanismos de autocontrol necesarios en relación con los funcionarios que elaboran los proyectos de respuestas. ✓

En ausencia de los funcionarios titulares de las dependencias por situaciones administrativas que generen vacancia, podrán firmar las comunicaciones oficiales los funcionarios que a través de acto administrativo de encargo se asigne temporalmente la titularidad de la dependencia, informando mediante





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p> <p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>
<p>Versión: 03</p>	

comunicación a la Dirección de Sistemas para que le sean habilitados los permisos correspondientes. ✓

**ARTÍCULO 29. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Cuando se deba dar respuesta a una petición que involucre temas de competencia de varias dependencias, corresponderá a la dependencia que de acuerdo con el contenido de la petición tenga mayor responsabilidad en la respuesta, quien coordinará con las dependencias involucradas la respuesta a la misma. Una vez elaborada la respuesta esta será firmada únicamente por el Jefe de la Dependencia que coordinó la respuesta. ✓

**ARTÍCULO 30. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES.** La respuesta a las peticiones se emitirá en los plazos señalados en la Constitución Política, el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya, y demás normas que los establezcan, así: ✓

1. El plazo general para responder una petición es dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. ✓
2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles 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 hábiles siguientes. ✓
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia del Departamento de Risaralda, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. ✓

 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

4. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. ✓

En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 o aquella que la modifique o sustituya. ✓

5. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento se regirán por los términos allí señalados. ✓

**PARÁGRAFO 1°:** 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 la Ley 1437 de 2011, sustituida en lo pertinente por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y el presente Decreto, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el régimen disciplinario. ✓



**PARÁGRAFO 2°:** Los jefes o el superior inmediato del área o dependencia competente para responder las peticiones, realizarán el seguimiento respectivo, para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las respuestas brindadas a los peticionarios. ✓

**ARTÍCULO 31. DERECHO DE TURNO:** Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta. ✓

**ARTÍCULO 32. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** El Departamento de Risaralda dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el 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 de perjuicio invocados. ✓





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 1206</p>

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 dependencia del Departamento de Risaralda que reciba la petición adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición. ✓



Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente. ✓

Parágrafo. Los formularios diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención prioritaria de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° del presente Decreto. ✓

**ARTÍCULO 33. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 30 de este Decreto el área del Departamento de Risaralda competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en el presente Decreto, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. ✓

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el objetivo de resolver de fondo la solicitud del peticionario, la ampliación del término no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. ✓

Acorde con lo anterior cuando no sea posible resolver en quince (15), diez (10) o treinta (30) días según se trate de la clase de petición, se le debe informar al peticionario antes del vencimiento de tales plazos indicándole que se resolverá en un plazo adicional que no podrá exceder de quince (15), diez (10) o treinta (30) días respectivamente. ✓

  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

**PARÁGRAFO 1°:** No se considera prórroga del término para resolver cuando no se le informe esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término legal para resolver. En tal caso, la petición debe responderse dentro de los términos establecidos en el artículo 30 del presente Decreto, so pena de la acción disciplinaria que corresponda. ✓

El funcionario del Departamento de Risaralda competente para resolver podrá dar varias respuestas parciales, pero la ampliación o prórroga del término solo se aplicará en una única oportunidad contada desde la primera vez que se informe al interesado sobre los motivos de la demora. ✓



**PARÁGRAFO 2°:** Los jefes o superiores inmediatos responsables de cada dependencia del Departamento de Risaralda verificarán que se le informe al peticionario el plazo razonable en que se resolverá de fondo la solicitud y se le expliquen las razones de la demora las cuales deberán corresponder a situaciones reales dentro de la entidad. ✓

**ARTÍCULO 34. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER:** Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, los términos para responder señalados en este Decreto se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibídem. ✓

**ARTÍCULO 35. SILENCIO NEGATIVO.** De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante el Departamento de Risaralda sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa. ✓

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes, contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión. ✓



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad al funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.



**ARTÍCULO 36. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, tales como:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial,
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales,
3. Los amparados por el secreto profesional,
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos del Departamento de Risaralda.
5. Las demás que señale la Constitución y la Ley.

**ARTÍCULO 37. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión del funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder que rechace una petición de información o documentos será motivada, indicando en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario, de acuerdo con lo previsto en la Ley 1437 de 2011 y el Estatuto Tributario, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios.





 	DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador <b>DESPACHO DEL GOBERNADOR</b> <b>DECRETO</b>
Versión: 03	Vigencia: 02/2013 <b>1206</b>

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente del presente Decreto. ✓



En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella. ✓

**ARTÍCULO 38. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo de Risaralda, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. ✓

Para ello, el funcionario del Departamento de Risaralda que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación al Tribunal, el cual deberá decidir dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos: ✓

1. Cuando el Tribunal 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 el funcionario del Departamento de Risaralda competente para responder, 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 hábiles la Sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal de lo Contencioso Administrativo de Risaralda. ✓



 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013 <b>1206</b></p>

**PARÁGRAFO:** 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 39. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** El carácter reservado de una información o de los documentos que reposen en el Departamento de Risaralda, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo. ✓



**TÍTULO III**  
**REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES**  
**CAPÍTULO I**  
**QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

**ARTÍCULO 40. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11 del presente Decreto, las quejas y denuncias presentadas ante del Departamento de Risaralda, deben contener como mínimo la siguiente información: ✓

1. Lugar en que se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio. ✓
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular. ✓
3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos. ✓
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia. ✓
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa. ✓

**ARTÍCULO 41. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11 de la presente Decreto, los reclamos presentados ante el Departamento de Risaralda, deben contener como mínimo la siguiente información: ✓



  <p>Gobernación de Risaralda</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio en el que se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo. ✓
3. Nombre (s) del (los) empleado (s) que prestó (aron) indebidamente el servicio o no atendió (ron) la solicitud. ✓
4. Descripción de los hechos ocurridos. ✓
5. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo. ✓
6. Relación de documentos, si los anexa. ✓
7. Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano. ✓

**ARTÍCULO 42. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS.** Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 11 de este decreto, las sugerencias presentadas ante el Departamento de Risaralda, debe contener como mínimo la siguiente información: ✓



1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia. ✓
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia. ✓
3. Fundamentos de la sugerencia. ✓
4. Relación de documentos, si los anexa. ✓
5. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia. ✓

#### TÍTULO IV OTRAS DISPOSICIONES

**ARTÍCULO 43.** Los aspectos no contemplados en el presente Decreto, se regirán por lo dispuesto en las Leyes 1437 de 2011 Parte Primera, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto Reglamentario 1166 de 2016, por el cual





 	<p>DEPARTAMENTO DE RISARALDA Despacho del Gobernador</p> <p>DESPACHO DEL GOBERNADOR</p> <p>DECRETO</p>
<p>Versión: 03</p>	<p>Vigencia: 02/2013</p>

1206

se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, y las demás normas reglamentarias que modifiquen o adicionen."

**ARTÍCULO 44: PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES:** Se aplicarán en lo pertinente las normas generales de la Ley 1437 de 2011 y las normas previstas en el Estatuto Tributario, cuando quiera que el objeto de la petición corresponda a temas tributarios. ✓

**ARTÍCULO 45: REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. ✓

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado. ✓

**PARÁGRAFO:** No se deben imprimir Comunicaciones Oficiales Internas en ningún momento, ni en estado de elaboración, ni tampoco en su versión final, ya que el documento se transfiere electrónicamente en el sistema, ahorrando tiempo, papel, elementos de impresión y trámites, aplicando la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel. ✓

**ARTÍCULO 46: EXAMEN DE EXPEDIENTES.** Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso. ✓  
Para el efecto, cada dependencia donde reposen los expedientes, designará un funcionario encargado de mostrarlos y tramitar la solicitud de copias, conforme con las disposiciones que regulan el acceso en cada caso y fijará el horario en que se atenderán dichas peticiones. ✓



**Risaralda**  
Verde y emprendedora



DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
Despacho del Gobernador

DESPACHO DEL GOBERNADOR

DECRETO

Versión: 03

Vigencia: 02/2013

1206

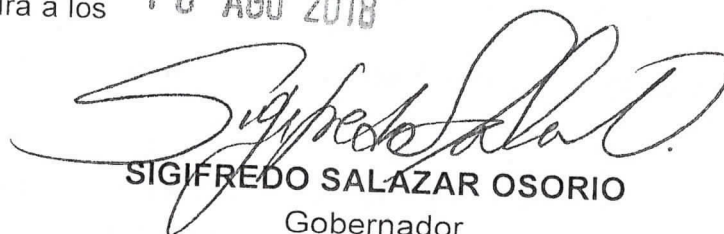
**ARTÍCULO 47: INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.** Las dependencias que tramiten peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias, deberán incluir en sus informes de gestión trimestral establecidos por el Departamento de Risaralda, el análisis y comportamiento periódico de estas peticiones, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

**ARTÍCULO 48. VIGENCIA.** El presente Decreto rige desde la fecha de su publicación y deja sin efectos los Decretos 690 de 2000, 721 de 2000, 1446 de 2002, 250 de 2005 y demás disposiciones que le sean contrarias.

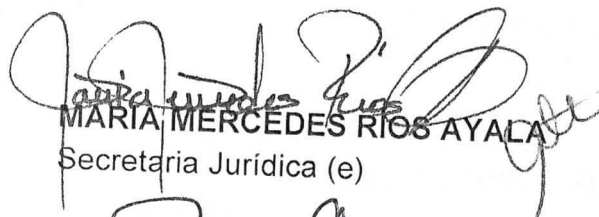
**PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Pereira a los


10 AGO 2018

  
**SIGIFREDO SALAZAR OSORIO**  
Gobernador

Vo. Bo.

  
**MARIA MERCEDES RÍOS AYALA**  
Secretaria Jurídica (e)

Elaboró y proyectó

  
**Renán Sánchez Álvarez**  
Profesional Especializado