



"Secretaria de Servicios Administrativos"

DECRETO N.º - 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO**, en ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, lo dispuesto en los artículos 32º.- del Código Contencioso Administrativo y 55º.- de la Ley 190 de 1995, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que los artículos 23º.- y 74º.- de la Constitución Política de Colombia consagran 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 a acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la ley;
2. Que la Constitución Política, en el artículo 209º.- y el Código Contencioso Administrativo en su artículo 3º.-, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;
3. Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55º, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición;
4. Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad que poseen todas las entidades públicas de recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad.-
5. Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34º.-, numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;
6. Que la Ley 962 del 8 de Julio del 2005 en su artículo 6º.- inciso 3º.- determina que **".... Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública...."**;



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

7. Que los organismos gubernamentales deben adoptar la reglamentación interna para la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por la inadecuada prestación de los servicios a su cargo;

8. Que el Artículo 32 del Decreto 1 de 1984 establece la obligatoriedad de 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 asuntos. Dichos reglamentos no comprenderán los procedimientos especiales señalados por las leyes para el trámite de asuntos al cuidado de las entidades y organismos indicados, y deberán someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, la cual podrá pedir el envío de los reglamentos e imponer sanciones por el incumplimiento de los plazos que señale el decreto reglamentario.

9. Que es deber del Gobernador del Departamento del Putumayo, en su carácter de Nominador y Representante Legal de la entidad, adoptar el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la entidad,

Con fundamento en lo anterior,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1°.-** Expídase el presente Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, el cual constituye el régimen de responsabilidades y acciones que les corresponde asumir a las diferentes dependencias y a los funcionarios de la Institución frente a estas acciones a cargo de la Gobernación del Putumayo.

**ARTÍCULO 2°.- OBJETIVO DE ESTE REGLAMENTO INTERNO.** Este reglamento Interno tiene como finalidad implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante la Gobernación del Putumayo.

Página 2 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295484, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4295189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) - Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO  
"Gobierno de la Unidad Putumayense"

Te llevo en mi  
Putumayo

"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260,

DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

aplicando las disposiciones legales vigentes, lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las normas internas de la Institución. Igualmente, se constituye en una herramienta conformada por una serie de parámetros y lineamientos de aplicación general y un marco conceptual que permitirán la buena ejecución de la gestión y la posibilidad de hablar un lenguaje común en este ámbito.

La implantación de los procesos que se describen en el presente acto administrativo contribuirá a mejorar la administración departamental en los siguientes aspectos:

- Proporcionar a los ciudadanos el acceso abierto y sencillo a los procesos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas.
- Incrementar la capacidad de la Gobernación del Putumayo para dar respuesta de manera objetiva, coherente, sistemática y responsable a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios o quejosos y de la misma Institución.
- Mejorar la habilidad de la Gobernación del Putumayo para identificar las tendencias, eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.
- Proveer la base para la revisión y análisis continuo de los procesos de tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, determinar la forma para su resolución y adoptar los procesos de mejora continua que sean necesarios.
- Dar cumplimiento a la normatividad vigente que regula la materia.-

**ARTÍCULO 3º.- CAMPO DE APLICACIÓN.** Los procedimientos contenidos en el presente Decreto, son aplicables a todas las Dependencias que conforman la estructura orgánica de la Gobernación del Putumayo y a los Servidores Públicos que en virtud de sus labores tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas en la Institución.

#### **ARTÍCULO 4º.- PRINCIPIOS ORIENTADORES**

Las actuaciones de los Servidores Públicos de la Gobernación del Putumayo que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones,

Página 3 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental – Calle 8 No. 7-40 Macao

Computador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260  
DEL 11 de Julio de 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

quejas, reclamos y consultas, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de transparencia, economía, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º.- del Código Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública. Igualmente, se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la Gobernación, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

Las dudas que surjan en la interpretación de las normas sobre la materia, deberán aclararse o subsanarse mediante la aplicación de los principios generales del derecho procesal, de manera que se cumpla con la garantía constitucional del debido proceso y se respeten el derecho de defensa y la equidad.

## CAPITULO II ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

**ARTÍCULO 5º.- CLASIFICACIÓN.** Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general.
- Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular.
- Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información.
- Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas.
- Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997.
- En ejercicio de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Por las autoridades oficiosamente competentes.

## CAPITULO III DEFINICIONES Y ALCANCE DE LA FORMULACIÓN DE CONSULTAS

**ARTÍCULO 6º. - DEFINICIONES.** Para efectos de interpretación del presente Decreto, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuirá el significado que seguidamente para ellos se indica. Los términos que no estén expresamente definidos se

Página 4 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental – Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260

DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente y finalmente su sentido natural y obvio según el uso general de los mismos.

El glosario de términos desarrollado a continuación, es parte integral del presente Reglamento, lo complementa y permite dar claridad a la interpretación de la norma.

**Petición.** Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

**Derecho de petición en interés general.** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

**Derecho de petición en interés particular.** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Gobernación del Putumayo. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Gobernación del Putumayo, deberán contener además de la información señalada en el artículo 9º del presente Decreto, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con este reglamento. Las distintas dependencias de la Gobernación del Putumayo tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

**Derecho a la información.** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones propias de la Gobernación del Putumayo. La consulta de información deberá llevarse a cabo en horas de atención al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, para lo cual deberá ser acompañado por un funcionario de la dependencia.

**Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal.** Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

**Actuaciones administrativas iniciadas de oficio.** Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un tercero o particular



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECLARACIÓN No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**Queja y reclamo.** Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Gobernación del Putumayo.

**Reclamante o Quejoso.** Es la persona natural o jurídica o su representante que expresa una queja.

**Queja.** Expresión de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a los productos o servicios de una organización o a los procesos institucionales, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

**Cliente.** Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

**Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**ARTÍCULO 7º.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Gobernación del Putumayo. En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente. Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público. Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente Decreto. En los términos previstos por el artículo 25º.- del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Gobernación del Putumayo a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**CAPITULO IV  
LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO 8º.- PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.** Cualquier ciudadano podrá hacer peticiones respetuosas ante la Gobernación del Putumayo, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular

**ARTÍCULO 9º.- PETICIONES ESCRITAS.** Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Gobernación del Putumayo en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

- La indicación del documento de identidad del solicitante o su apoderado.
- Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
- Indicación clara del objeto de la petición.
- Las razones en que se fundamenta su petición.
- La relación de los documentos anexos o probatorios que se adjunten.
- La firma del peticionario.

**PARÁGRAFO:** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65°.- del Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO 10°.- PETICIONES VERBALES.** La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Gobernación del Putumayo, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a la Ley y a este reglamento deban presentarse por escrito.

**CAPITULO V  
TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES**

**ARTÍCULO 11°.- FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIOS.** Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia de la Gobernación del Putumayo que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que éste delegue.

**PARÁGRAFO:** En los términos previstos por el artículo 5°.- del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

**ARTÍCULO 12°.- TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO.** Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el presente Decreto y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

Página 7 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Commutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DEC 02 60  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**ARTÍCULO 13°.- FUNCIONARIO INCOMPETENTE.** Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia de la Gobernación del Putumayo que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y dé respuesta de la misma en los términos de este reglamento.

#### CAPITULO VI TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

**ARTÍCULO 14°.- FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las peticiones escritas se presentarán en la Oficina de Gestión atención al usuario de la Secretaría de Servicios Administrativos, donde serán direccionadas a las Secretarías que de acuerdo a la naturaleza de la petición corresponda atenderlas.-

**ARTÍCULO 15°.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.** El horario ordinario de atención al público en las dependencias de la Gobernación del Putumayo será de 8:00 a. m. a 11:30 m. y de 2:30 a 4:30 p.m. Sin embargo, podrá establecerse horarios de atención especial o de jornada continua, los cuales se darán a conocer con la debida publicidad.- Las peticiones, quejas sugerencias, reclamos y consultas que se realicen vía fax, por correo electrónico o a través del link "Quejas y Reclamos" establecida en la página [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co), el horario será todos los días sin limitación de hora y deberán atenderse en la misma forma que las peticiones presentadas en forma escrita.-

**ARTÍCULO 16°.- REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones presentadas ante la Gobernación del Putumayo para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información establecida en el artículo 9° del presente Decreto.

**ARTÍCULO 17°.- PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al examinar una petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los requisitos que hagan falta, para que los presenten y procedan de conformidad.

**PARÁGRAFO 1°.** Los funcionarios de la Gobernación del Putumayo no podrán exigir a un peticionario, documentos que reposen en los archivos de las dependencias de la institución, o documentos a los que ellos no puedan acceder de alguna manera.

Página 8 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260  
DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**ARTÍCULO 18°.- PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO NO COMPETENTE PARA DECIDIR.**

Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla por escrito al competente en forma inmediata y así se lo hará saber también por escrito al interesado.-

**ARTÍCULO 19°.- DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIO.** El Secretario de Despacho correspondiente deberá atender las peticiones o podrá designar en forma inmediata el funcionario que deba conocerlas y resolverlas, indicándole el término para atenderlas. Si del estudio preliminar de una petición se deduce que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario con la mayor brevedad.

**ARTÍCULO 20°.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Gobernación del Putumayo sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

- Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.
- Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, se resolverá en diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.
- Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 29°.- del Código Contencioso Administrativo.
- Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.





"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**PARÁGRAFO:** La respuesta de las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

- Oportunidad.
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado
- Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

**ARTÍCULO 21°.- INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.** Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Gobernación del Putumayo, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- Requerimiento para complementación de documentos o información.
- Práctica de pruebas.
- Motivos de fuerza mayor debidamente sustentados.
- En los demás casos previstos en la ley.

**ARTÍCULO 22°.- SOLUCIÓN DE LA PETICIÓN.** Una vez suscrita la respuesta, se realizará su radicación en términos reglamentarios y en forma inmediata se enviará al peticionario, con lo cual se da solución a la petición.

**ARTÍCULO 23°.- PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DE LA GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO.** Si las quejas, sugerencias, reclamos y peticiones, que se hayan recibido nos son propias de la entidad, el Asesor de Despacho enviará las mismas al organismo o entidad oficial, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

**ARTÍCULO 24°.- PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.** Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Gobernación del Putumayo, el Asesor de Despacho designado para tal fin dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias involucradas para que de manera simultánea y conjunta resuelvan lo pertinente.

**ARTÍCULO 25°.- TRAMITE Y RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES.** Todas las dependencias de la Gobernación del Putumayo, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones que les han sido asignadas por las normas legales y por las internas de la entidad.



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 02 60  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**ARTÍCULO 26°.- PETICIONES INSUFICIENTES.** Si las informaciones o documentos que proporciona un peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente lo requerirá para el efecto por una sola vez, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.

**PARÁGRAFO:** El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en el presente Decreto.

**ARTÍCULO 27°.- DESISTIMIENTO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no se da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud. De igual manera se archivará la solicitud si el peticionario mediante escrito desiste de la misma.-

**ARTÍCULO 28°.- PETICIONES IMPROCEDENTES.** Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole del hecho al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 29°.- INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES.** La falta de atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de que trata este reglamento, la inobservancia de los principios consagrados en este Decreto y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.

#### CAPITULO VII SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 30°.- INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL.** La Gobernación del Putumayo, en desarrollo de su actividad administrativa mantendrá informada a la ciudadanía en general a través del link "Gaceta Departamental" dispuesto en su página institucional [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co) sobre las actuaciones de interés general que desarrolle como son los contratos que celebre, los Decretos que se emitan y

87



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECLARACIÓN No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

Ordenanzas que sean aprobadas por la Asamblea General del Departamento, de conformidad con las normas vigentes.

**ARTÍCULO 31°.- INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en los archivos de la Gobernación del Putumayo y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o la Seguridad Nacional. Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días hábiles. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**ARTÍCULO 32°.- DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La dependencia competente de la Gobernación del Putumayo sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario, como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Parágrafo del artículo 8° del Decreto Ley 262 del año 2000. Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción, para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 del año 1985. Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

**ARTÍCULO 33°.- PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL.** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Gobernación del Putumayo, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

**PARÁGRAFO 1°.-** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRET<sup>o</sup> No. - 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**PARÁGRAFO 2°.** - La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Gobernación del Putumayo de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28°.- de la Ley 594 del año 2000.

**ARTÍCULO 34°.- LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS.** La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia donde repose el documento requerido, en horas de atención al público y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Secretario de Despacho o Jefe de la respectiva dependencia.

**ARTÍCULO 35°.- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias trate sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado, de igual manera ocurrirá si los documentos han sido publicados en la página institucional de la Gobernación del Putumayo [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)

**ARTÍCULO 36°.- PLAZO PARA DECIDIR.** Las diferentes dependencias de la Gobernación del Putumayo deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento y requerimientos presentados por los entes de control, para lo cual se dará cumplimiento a los términos perentorios que se establezca en el requerimiento.

**ARTÍCULO 37°.- CERTIFICACIONES.** Las normas consignadas en el presente capítulo serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Gobernación del Putumayo o sobre hechos de los cuales la Institución tenga conocimiento.

**ARTÍCULO 38.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente.

Página 13 de 21  
"Oportunidades para todos"

20



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECLARACIÓN No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas. Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo 44°.- del Código Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO:** Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el respectivo expediente.

**ARTÍCULO 39°.- RECURSOS.** Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en su artículo 50°.- y siguiente. En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone el artículo 47°.- del Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 40°.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30°.- del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

**CAPITULO VIII  
EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS**

**ARTÍCULO 41°.- EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.** Las copias solicitadas serán expedidas por la Gobernación del Putumayo, a costa del interesado, cuando el número de copias o fotocopias solicitadas sea superior a tres (3) hojas tamaño carta u oficio. Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

**ARTÍCULO 42°.- OBLIGACIÓN PAGO DE ESTAMPILLAS.** Las solicitudes de expedición de certificaciones deberán ser acompañadas del recibo del pago de estampillas correspondiente, para lo cual la oficina de Pagaduría Departamental, realizará la liquidación a que haya lugar.- Las solicitadas por funcionarios de la rama jurisdiccional o por entes de control en ejercicio de sus funciones serán gratuitas.

Página 14 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental – Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260  
DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

quejas, sugerencias y reclamos que la ciudadanía formulen por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión institucional por parte de la Gobernación o de sus funcionarios, la cual puede realizarse de manera personal o a través del link "Quejas y Reclamos" establecido en la pagina institucional [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co) Una vez radicada, deberá ser remitirla al Asesor de Despacho designado para tal fin, quien será el responsable de direccionarlas a las Secretarías de Despacho que por la naturaleza de petición sea competente conocerla, para que en conjunto se adelante lo pertinente. La Oficina de Control Interno de Gestión, será la responsable de vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendirá a la administración un informe semestral sobre el particular.-

**ARTÍCULO 48°.- RECEPCIÓN:** Delegase en los funcionarios de la Oficina de Gestión Atención al Usuario la función de recibir a nombre de la entidad las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos, para lo cual deberá ejercer las siguientes funciones:

- Recepcionar las quejas sugerencias y reclamos que presenten los particulares y entregarle el recibido de las mismas al quejoso si este así lo requiere.-
- Revisar diariamente el link "Quejas y reclamos" establecido en la pagina institucional para verificar si se ha realizado alguna petición o queja por este medio.-
- Radicar las peticiones en el libro radicador o sistema, llevando una numeración consecutiva de las mismas.-
- Una vez radicadas, deberá de manera inmediata remitir al Asesor de Despacho designado para tal fin las quejas, sugerencias y reclamos recepcionados.-
- Informar a la ciudadanía sobre el trámite dado a su petición.-
- Realizar seguimiento del trámite dado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para ejercer control a los tiempos de respuesta de comunicaciones y dar información oportuna a los interesados.-
- Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones que se le asignan en esta materia.

**CONOCIMIENTO Y DIRECCIONAMIENTO:**

El conocimiento y direccionamiento de las quejas, reclamos y sugerencias, serán asumidas por el Asesor de Despacho designado para este fin, quien deberá desarrollar las siguientes funciones:



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

**PARÁGRAFO 1º.-** Ningún servidor de la Gobernación del Putumayo podrá eximir del pago de Estampillas a que haya lugar a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado. "

**CAPITULO IX  
CONSULTAS**

**ARTÍCULO 43º.- FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

**ARTÍCULO 44º.- REQUISITOS DE LAS CONSULTAS.** Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos 9º.- y 10º.- del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

**CAPITULO X  
TRÁMITE DE LAS CONSULTAS**

**ARTÍCULO 45º.- PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS.** El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos de la Gobernación del Putumayo no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25º.- del Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 46º.- FUNCIONARIOS COMPETENTES.** Las consultas escritas serán atendidas por el Secretario de Despacho o Jefe de la respectiva dependencia o el funcionario a quien éste delegue, el cual debe ser competente para conocerlas, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

**CAPITULO XI  
QUEJAS Y RECLAMOS**

**ARTÍCULO 47º.- COMPETENCIA FUNCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** En la Gobernación del Putumayo, la Oficina de Gestión atención al Usuario a través de los servidores públicos designados para el efecto, se encargará de recibir las

Página 15 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295404, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosserviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosserviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

- Dirigir, programar, coordinar y controlar los procedimientos para la recepción y trámite de las quejas y reclamos cumpliendo lo dispuesto sobre la materia en las disposiciones legales y en este reglamento.
- Conocer las quejas, sugerencias y reclamos que le allegue la Oficina de Gestión Atención al Usuario y direccionarlas a las Secretarías de Despacho que por la naturaleza de la misma le sea competente resolverla.-
- Garantizar efectividad en la comunicación con los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios que presta la entidad, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se reciban en la Institución y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
- Vigilar que los términos procesales en materia de quejas y reclamos se cumplan en debida forma y dentro de los términos legales.
- Informar a la alta dirección de cualquier queja o reclamo que se considere significativa.
- Informar a la Oficina de Control Interno de Gestión sobre las quejas, sugerencias y reclamos que se presenten e informar los términos y secretaría responsable de atenderla.-
- Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones que se le asignan en esta materia.

**VIGILANCIA Y SEGUIMIENTO:**

La Oficina de Control Interno de Gestión, será la responsable de vigilar que la atención se presente de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual deberá:

- Presentar informes periódicos al Gobernador, sobre la cantidad de quejas y reclamos recibidos, servicios sobre los que se presenta la mayor frecuencia de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la Gobernación del Putumayo, racionalizar los trámites administrativos y hacer más participativa la gestión pública.
- Presentar un informe periódico al Gobernador, sobre las principales quejas y reclamos recibidos, así como la solución dada a las mismas.
- Revisar periódicamente el proceso de tratamiento de las quejas y reclamos para asegurarse de que se mantiene de forma eficaz y eficiente y que se mejora continuamente.
- Las demás que le sean asignadas o que se requieran para el ejercicio de las funciones que en esta materia, le competen.

**ARTÍCULO 49°.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente, por email o

Página 17 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [seneciasadministrativas@putumayo.gov.co](mailto:seneciasadministrativas@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)

107



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. 0260

DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

a través de la página web de la entidad [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co) link "Quejas y Reclamos" En sus quejas y reclamos los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o de la Dependencia contra quien se dirige la queja o reclamo y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

- Designación del nombre del funcionario o de la Dependencia contra quien se dirige la queja o reclamo.
- Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
- Indicar el motivo de la queja o reclamo.
- Las razones en las que se sustenta o apoya.
- La relación de los documentos soporte de la queja o reclamo que se acompañan.
- La firma del solicitante, cuando fuere del caso.
- Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario de la Oficina de Atención al Usuario, la expedirá en forma sucinta.

**PARÁGRAFO:** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65.- del Código de Procedimiento Civil.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

## CAPITULO XII TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTÍCULO 50°.- TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación en la Oficina de Gestión Atención al Usuario, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

**ARTÍCULO 51°.- TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.** Las quejas y reclamos serán recibidos por la Oficina de Atención al Usuario, quienes deberán radicarla y de forma inmediata remitirla al Asesor de Despacho Designado para tal fin quien a su vez

Página 18 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Morcoz

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) - Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260'  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

deberá remitirlas a la Secretaría de Despacho u oficina competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo a este, indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberá remitir a la Oficina de Control Interno de Gestión, para su seguimiento y control. Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria contra algún Servidor Público de la entidad, se dará traslado por parte del funcionario que la esté conociendo, a la respectiva Unidad de Control Disciplinario Interno de la entidad, para que se adelante el trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 52°.- QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES.** El Asesor de Despacho designado para este fin en acompañamiento del Secretario de Despacho o Jefe de Oficina encargados de conocer y resolver las quejas o reclamos, con el acompañamiento del Jefe de Control Interno de Gestión, podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejarán la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 53°.- TÉRMINO.** Las quejas y reclamos radicados de manera reglamentaria se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja, reclamo o sugerencias en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

**ARTÍCULO 54°.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si la información o documentos que proporcione el quejoso al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero, en adelante, los funcionarios no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos documentos que dispongan.

**ARTÍCULO 55°.- DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.**

Página 19 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocoa

Commutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax. 098-4296189

E-mail: [serviciosadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosadministrativos@putumayo.gov.co) Página Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)



"Secretaría de Servicios Administrativos"

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
DECRETO No. 0260

DEL

11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja o reclamo, si hecho el requerimiento de aportar nuevos documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la Gobernación del Putumayo que lo esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público o el particular de la entidad.

**ARTÍCULO 56°.- DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O 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, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes.

**ARTÍCULO 57°.- NORMAS APLICABLES.** En todo caso, de conformidad con el artículo 55° - de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo y la normatividad vigente sobre la materia.

### CAPITULO XIII DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 58°.- INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS.** Las investigaciones disciplinarias originadas en quejas, reclamos, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, por la Gobernación del Putumayo, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y en las demás normas internas que lo reglamenten o complementen para su aplicación en la entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental según lo dispuesto en la normatividad vigente que regula la materia.

**ARTÍCULO 59°.- UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Decreto, la Gobernación del Putumayo podrá recibir o enviar por cualquier medio de transmisión



"Secretaría de Servicios Administrativos"

DECRETO No. - 0260  
DEL 11 OCT 2011

"Por medio del cual se adopta el reglamento interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante la Gobernación del Departamento del Putumayo, se asignan funciones de trámite procesal y se dictan otras disposiciones."

electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

**ARTÍCULO 60°.- DERECHO DE TURNO.** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Gobernación del Putumayo, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Gobernador podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. De igual manera serán de atención preferencial los requerimientos presentados por los entes de control o los de orden judicial.- En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

**ARTÍCULO 61°.- OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este Decreto y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 62°.- OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES.** El Presente acto administrativo en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 1 de 1984, será remitido a la Procuraduría General de la Nación para su revisión y aprobación.-

**ARTÍCULO 63°.- VIGENCIA Y DEROGATORIAS:** El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Mocpa, a los

11 OCT 2011

JULIO BYRON VIVEROS CHAVES  
Gobernador Departamento del Putumayo

Elaboró: Nancy Luna  
Revisó: Angéla Benavides - Secretara Servicios Admivos  
Revisó: Marcos Piaga - Prof. Apoyo oficina jurídica

Página 21 de 21

"Oportunidades para todos"

Palacio Departamental - Calle 8 No. 7-40 Mocpa

Conmutador 098-4295494, 4295473, 4295254, 4295497, 4295236, Ext. 113 Fax: 098-4296189

E-mail: [serviciosaadministrativos@putumayo.gov.co](mailto:serviciosaadministrativos@putumayo.gov.co) Pagina Web: [www.putumayo.gov.co](http://www.putumayo.gov.co)