



RESOLUCIÓN No. 2055
(31 de Mayo de 2016)

"Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones".

EL SECRETARIO DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL PUTUMAYO,

en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015 y decreto departamental 0367 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en numeral 8° del Artículo 1° del Decreto departamental 0367 de 2013, le corresponde al Secretario de Educación Departamental Putumayo: *Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición, quejas y reclamos de competencia de la Secretaría y que son radicados en el Despacho del Gobernador.*

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política 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 documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que el derecho de petición es un derecho fundamental al tenor del artículo 23 de la Carta Política y como tal se ha convertido en una herramienta de gestión y control ciudadano en beneficio de los intereses generales y particulares de los ciudadanos.

Que a su turno la 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*", además de definir el derecho de petición como un derecho fundamental, señala su objeto y modalidades y los términos para su resolución, dispuso que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adiciónen o sustituyan.





Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

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*", y el Decreto 103 de 2015 "*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*" regulan el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el "Sistema de Atención al Ciudadano SAC" de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad a través del Macroproceso E, Procesos E.01 "*Gestionar Solicitudes y Correspondencia*", y E02. "*Desarrollar y Mantener Relaciones con el Ciudadano*", y tiene como objetivo "*Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida y radicadas en el aplicativo SAC de la comunidad educativa o la ciudadanía en general y tramitar diligentemente la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y el archivo de los documentos generados*"

Que de acuerdo con la ley 1755 del 2015, los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con lo expuesto, se considera necesario expedir la reglamentación interna para la tramitación y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

Por lo expuesto,

RESUELVE:

1. DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTÍCULO 1.- OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante la Secretaría de Educación Departamental Putumayo dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 2.- MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, la solicitud de copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos.





Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 3.- ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Secretaría de Educación Departamental dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

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 Secretaría de Educación Departamental deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

ARTÍCULO 4.- RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los Ciudadanos pueden radicar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los canales correo electrónico, correo certificado, vía web, fax, telefónico y en forma personal en la ventanilla de la oficina de Atención al Ciudadano.

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Secretaría de Educación Departamental que reciban directamente una petición por correo certificado, correo electrónico o cualquier otro medio, deberán remitirla de manera inmediata a la Oficina del SAC, para que se proceda a su radicación asignándola a la dependencia competente para su trámite.

ARTÍCULO 5.- SUSCRIPCIÓN Y TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN ADMINISTRATIVOS Y MISIONALES. Para efectos del artículo anterior las peticiones relacionadas con asuntos administrativos y operativos de la Entidad serán tramitadas por los Directores de Área y Funcionarios que están a cargo del proceso pertinente y suscritas por el Secretario de Educación Departamental, atendiendo a las funciones propias de cada uno de ellos.

Los Operadores del Sistema de Atención al Ciudadano, deberán asignar la petición de manera inmediata y directa a la dependencia correspondiente.

PARÁGRAFO 1°.- Cualquier petición que llegue a nombre del Secretario de Educación Departamental, de acuerdo con lo establecido en los incisos primero y segundo del presente artículo, será remitida, de manera inmediata y directa, al funcionario competente.

ARTÍCULO 6.- OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, los Operadores del Sistema de Atención al Ciudadano serán los encargados de recibir las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público establecido para ello, diligenciando el Formato Atención a P.Q.R. E01.01.F01 Versión 4.0, el cual será registrado inmediatamente en el aplicativo PQRS del Sistema de Atención al Ciudadano.

Cuando los asuntos sobre los que versa la petición requieran de un análisis adicional, el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

PARÁGRAFO 1°.- Las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
Secretaría de Educación Departamental
Construyendo Región con Educación



Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAFO 2°.- En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

PARÁGRAFO 3°.- Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en la Ley 1755 de 2015

PARÁGRAFO 4°.- La Secretaría de Educación Departamental tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones a través de la página Web de la Entidad, en el Link dispuesto para tal fin con el número de radicación asignado.

Quando se trate de una petición que no es de la competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado, si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al funcionario competente que fuere y enviar copia de oficio remititorio a la entidad concerniente.

PARÁGRAFO 5°.- Cuando no fuere posible contestarle al interesado dentro del término legal, se deberá seguir el procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 7°.- TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES. La resolución de las siguientes peticiones tendrán los posteriores términos:

1.- La solicitud de copias de documentos que reposen en la Secretaría de Educación Departamental, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2.- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a varias dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

3.- Las solicitudes efectuadas a la Secretaría de Educación Departamental por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.

4.- Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

Las que tengan previsto un procedimiento especial en la Ley o en el reglamento se registrarán por los términos allí señalados.

PARÁGRAFO 1°.- Los plazos en días que se señalen en la presente resolución, se entienden hábiles, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62° de la Ley 4ª de 1913, salvo que se exprese lo contrario.





Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAGO 2°.- Los Funcionarios de la oficina de Atención al Ciudadano realizarán seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y es responsabilidad de los Directores de Área, Líderes de Procesos y Funcionarios dar respuesta adecuada a las peticiones de los ciudadanos, velar por su entrega oportuna y adecuada conservación de las evidencias.

ARTÍCULO 8.- DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23° de la Constitución Política; por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la Ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

ARTÍCULO 9.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. Si el peticionario es una persona jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta su petición.
6. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la solicitud, petición, queja, reclamo o sugerencia, deberá examinarla integralmente 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.

ARTÍCULO 10.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la Ley, aplicará lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 11.- TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata la presente Resolución se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.





Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

II. DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 12.- INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados en la Ley 1755 de 2015. En todo caso, la dependencia que le dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO.- El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Les corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer

ARTÍCULO 13.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público y previa la autorización del Director de la respectiva Área o del servidor público en quien éste haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que éstos no tengan el carácter de reservado.

ARTÍCULO 14.- EXPEDICIÓN DE COPIAS. La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas; para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y, que para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas

PARÁGRAFO: En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la persona solicitante así lo manifieste se podrá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

III. DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 15.- RESPONSABILIDAD. De acuerdo al contenido se asignará al funcionario encargado del proceso respectivo quien será el responsable de la atención y solución de las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Secretaría de Educación Departamental Putumayo. El Líder de Atención al Ciudadano mensualmente reportará el consecutivo de Quejas y Reclamos al Sistema de Gestión de Calidad para el seguimiento respectivo.

ARTÍCULO 16.- DEFINICIONES Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante la Secretaría de Educación Departamental, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:





Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

ARTÍCULO 17.- TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Las sugerencias y reclamos, deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otro conductor o bajo formalidad diferente.

ARTÍCULO 18.- TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Se realizará de acuerdo al Procedimiento Atención y Tratamiento a las Quejas de la Secretaría de Educación Departamental, Versión 1.0, aprobado el 14 de marzo de 2014.

ARTÍCULO 19.- LÍNEA TELEFÓNICA.- Para la atención telefónica la Entidad dispone del Conmutador numero 098 4295286 y Fax 098 4205725.

IV. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 20.- PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL MACROPROCESO E ATENCIÓN AL CIUDADANO. El Líder del Macroproceso E Atención al Ciudadano deberá rendir un Informe trimestral en el Comité Directivo respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 190 de 1995, artículos 53 y 54, en concordancia con la Ley 1712 de 2014, artículo 11, reglamentando por el artículo 51 y siguientes del Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO 21.- PROCEDIMIENTO REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 22.- FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 23.- CARTA DE TRATO DIGNO.- El Líder del Macroproceso E Atención al Ciudadano o quien haga sus veces deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato Digno al Usuario donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.





REPUBLICA DE COLOMBIA
GOBERNACIÓN DEL PUTUMAYO
Secretaría de Educación Departamental
Construyendo Región con Educación



Continuación de la resolución Nro. 2055 del 31 de Mayo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite y la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en el Sistema de Atención al Ciudadano de competencia de la Secretaría de Educación Departamental Putumayo, y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 24.- VIGENCIA Y DEROGATORIA. - La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Departamental Putumayo y la Pagina Web de la Secretaria de Educación Departamental y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Mocoa, a los 31 días del mes de Mayo de 2016.

JORGÉ ENRIQUE FERRIN DORADO
Secretario de Educación Departamental Putumayo.

Preparó: Álvaro Anacona Ortega. Profes. Especializado SED
Revisó: Diana Cáliz Arteaga. Prof. Universitario Jurídica SED
Revisó: Estella Santacruz Mojía. Prof. Universitario SAC

