



Asamblea
Departamental
de Santander

**ASAMBLEA DEPARTAMENTAL
DE SANTANDER**
Direccionamiento
Estratégico Reglamento
Interno de PQRS

FECHA: 27 de febrero de 2024
VERSIÓN: 01
CODIGO: Po-SIG-001



Gestión Efectiva de

PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias

**REGLAMENTO INTERNO TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
2024 - 2027**

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. MARCO LEGAL
4. DEFINICIONES
5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO
6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES
 - 6.1. Excepción de los términos
7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES
8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES
 - 8.1. Peticiones verbales
 - 8.2. Peticiones escritas.
 - 8.3. Contenido de las peticiones.
9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES
10. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
11. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO
 - 11.1. Canales de atención
 - 11.2. Del derecho de turno
 - 11.3. Atención especial y prelación en el turno
 - 11.4. Trámite peticiones verbales y escritas
 - 11.5. Solicitud de copias o reproducción de documentos:
 - 11.6. Examen de documentos
 - 11.7. Elaboración y presentación de informes
 - 11.8. Información al público.
 - 11.9. Carta de trato digno
 - 11.10. Falta disciplinaria

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

INTRODUCCIÓN

Las actuaciones de los servidores públicos de la Asamblea Departamental de Santander ADS que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3o. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo así como los derechos, obligaciones y fines del Estado. Igualmente, se apoya en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la entidad, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal.

1. OBJETIVO

Implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Asamblea Departamental de Santander ADS, aplicando las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas en la Institución. Se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que le corresponde resolver a la Asamblea Departamental de Santander - ADS.

3. MARCO LEGAL

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 *“los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”*.
- El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 *“por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”*
- 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, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

4. DEFINICIONES

Agradecimiento: es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.

Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ASAMBLEA, a través de los cuales el cliente puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Canal presencial: permite el contacto directo de los clientes con el personal de la ASAMBLEA, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

Canal escrito: compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.

Canal telefónico: permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

Canal virtual: permite la interacción entre la ASAMBLEA y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.

Consulta: requerimiento que se presenta a la ASAMBLEA en temas técnicos o especializados relacionados con la administración pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.

Denuncia: puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Derecho de petición: todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

Derecho de petición de interés general: por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

Derecho de petición de interés particular: por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.

Felicitación: reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la ASAMBLEA.

Notificación: acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.

Queja: manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la ASAMBLEA.

Petición: solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la ASAMBLEA para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

Pregunta: inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la ASAMBLEA.

Reclamo: oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la ASAMBLEA, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Sugerencia, propuesta: idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ASAMBLEA, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Solicitud de información: por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la ASAMBLEA.

Solicitud de documentos: Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la ASAMBLEA.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

5. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los servidores de la ASAMBLEA tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.¹

Así mismo los servidores de la ASAMBLEA, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de documentos. Se resuelven 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. La Entidad 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. **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
4. **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	--	--

5. **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
6. **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
8. **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
9. **Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.
10. **Las solicitudes de información que se reciban de los congresistas** deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas.
11. **Petición población desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
12. **En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las cámaras legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado.**

Excepción de los términos

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de esta deberá informar de inmediato esta

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores de la ASAMBLEA darán 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 del perjuicio invocado. 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 autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la Asamblea son:

8.1. Peticiones verbales

Se formulan directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de esta y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, esta constancia debe contener como mínimo:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- b) Fecha y hora de recibido;
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

- d) El objeto de la Petición;
 - e) Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el párrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;
 - f) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte; g) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;
 - h). Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.
- Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

8.2. Peticiones escritas.

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web de la Asamblea Departamental de Santander ADS y redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún servidor de la ASAMBLEA podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

8.3 Contenido de las peticiones.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número WhatsApp o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural 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.

9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

Peticiones incompletas y desistimiento. Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario 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.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán a través de la cuenta de correo establecida institucional de la entidad designada para ello o via Forest.

Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. 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 de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

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.

Inaplicabilidad de las excepciones (reservado). 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, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Peticiones anónimas: Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: *“ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”*

Interrupción de términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Suspensión de términos. Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

10. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de la ASAMBLEA, la denuncia debe:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.

En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de entidad o autoridad diferente a la ASAMBLEA, serán remitidas al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRS, quien las remitirá a la entidad competente.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al secretario general o quien haga sus veces.

11. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO

11.1. Canales de atención

La ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, cuenta con los siguientes medios de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias:

 <p>Asamblea Departamental de Santander</p>	<p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS</p>	<p>FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001</p>
--	---	---

- Vía correo electrónico. Los correos institucionales destinados para recepción de las PQRS son: presidencia@asambleadesantander.gov.co, contacto@asambleadesantander.gov.co y participacionciudadana@asambleadesantander.gov.co. El correo institucional destinado como línea anticorrupción es presidencia@asambleadesantander.gov.co
- Link de contacto PQRS. En el Portal web institucional- denominado “Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos (PQRSD) <https://asambleadesantander.gov.co/pqrs/>., este link de acceso enviara al correo electrónico aportado por el peticionario, un correo de acuso recibido dentro de los 10 minutos siguientes.
- Línea WhatsApp PQRS. [+573133282346](https://wa.me/573133282346).
- Link de contacto Línea anticorrupción en el Portal web institucional <https://asambleadesantander.gov.co/contacto/>: este link de acceso enviara al correo electrónico aportado por el peticionario, un correo de acuso recibido dentro de los 10 minutos siguientes.
- Plataforma para el Sistema de Gestión de Procesos y Documentos **FOREST**: Los ciudadanos interesados en radicar una PQRSD ante la Asamblea Departamental de Santander, pueden dirigirse a la Gobernación de Santander, oficina VENTANILLA UNICA – FOREST, manifestar su interés de radicar una PQRSD con destino a la Asamblea Departamental de Santander y su solicitud será recepcionada y remitida a la entidad y a la oficina competente.
- Mediante radicación en las instalaciones de la ASAMBLEA Sede Casona, ubicada en la Calle 37 N. 9–38 García Rovira Bucaramanga, Oficina Presidencia.

11.2. Del derecho de turno

El personal de la ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, que conozca de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

De igual manera, actuará el personal de la ASAMBLEA, cuando se trate de dar 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, el personal del departamento deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

11.3. Atención especial y prelación en el turno

La oficina de atención al ciudadano dará prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública.

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

11.4. Trámite peticiones verbales y escritas

Peticiones verbales. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la ASAMBLEA se establece así:

1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por profesional vinculado a la oficina de presidencia.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

2. La oficina de atención al ciudadano servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la ASAMBLEA, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
3. Cuando el funcionario o contratista de la ASAMBLEA ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de la ASAMBLEA que lo atienda deberá orientarlo frente a las opciones para radicar la PQRS (vía correo electrónico, link portal web institucional y herramienta Forest).
5. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario o contratista de la ASAMBLEA que lo atienda, previa autorización del ciudadano, transcribirá la solicitud (dictado de la información que libremente manifieste el peticionario), y radicara la PQRS en el medio elegido por el ciudadano (documento físico radicación presencial o formulario PQRS radicación en el portal web institucional).
6. De cada petición verbal que reciba el funcionario o contratista de la ASAMBLEA, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso de que ello sea procedente.
7. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, este horario será divulgado por la oficina de atención al ciudadano en un lugar visible a la entrada de la entidad y en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

Peticiones escritas. Formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior de la ASAMBLEA se establece así:

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas en el aplicativo de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:

- Cuando se trate de correos electrónicos.

TRAMITE: En el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá remitirse al correo de presidencia, para proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.

- Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la ASAMBLEA atención al ciudadano, icono "Ingrese sus PQRS", la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba.

TRAMITE: Las pqr's radicadas en link de pqr's del portal web institucional, deberán estar direccionadas al correo presidencia, para proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.

3. Los responsables de las redes sociales, (de darse el evento de que se radiquen solicitudes en estas plataformas), deberán direccionar, una vez recibidas al responsable de efectuar reparto (profesional vinculado a la oficina de presidencia) correo presidencia.
4. Las PQRS, recepcionadas mediante FOREST, son inmediatamente trasladadas al usuario Forest - Líder del proceso de la Asamblea Departamental, COMPETENTE para atender la solicitud en razón al asunto.
5. Todas las pqr's, que son recepcionadas por medio distinto a FOREST, serán remitidas al correo de presidencia para su reparto, máximo el día hábil siguiente.
6. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
7. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al grupo de atención al ciudadano, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
8. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en el portal web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

9. La ASAMBLEA tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web <https://asambleadesantander.gov.co/> en el ícono "ingrese sus PQRS" del menú "atención al ciudadano", en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.
10. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá redireccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
11. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de esta y observaciones sobre el particular, si es procedente.
12. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., este horario lo divulgará el grupo de atención al ciudadano en la entrada principal del edificio sede de la ASAMBLEA y en el portal web de la entidad.
<https://asambleadesantander.gov.co/>

11.5. Solicitud de copias o reproducción de documentos

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la ASAMBLEA, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, el funcionario competente, así lo informará, indicando el número y fecha de publicación del boletín, resolución, etc., en el que se hizo la divulgación; o en el portal Web de la ASAMBLEA <https://asambleadesantander.gov.co/> o en alguna de las dependencias.

11.6. Examen de documentos

El examen de documentos o expedientes que reposen en la ASAMBLEA se autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia competente, el examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un servidor público o auxiliar de la administración de la entidad.

 Asamblea Departamental de Santander	ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Direccionamiento Estratégico Reglamento Interno de PQRS	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: Po-SIG-001
--	---	--

Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de estos, debe generar acto administrativo motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes, sobre el particular deberá notificar al interesado; el peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

11.7. Elaboración y presentación de informes

En relación con las peticiones y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes:

1. La oficina de atención al ciudadano deberá presentar a la Dirección de la ASAMBLEA (oficina de Control Interno) un informe trimestral y semestral pormenorizado que contenga las estadísticas y el tratamiento dada a las peticiones y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determine la ley, y señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.
2. La oficina de atención al ciudadano deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRSD recepcionadas y radicadas en el aplicativo y los medios electrónicos establecidos para este fin.

11.8. Información al público

En el portal web de la ASAMBLEA <https://asambleadesantander.gov.co/>, el grupo de atención al ciudadano deberá mantener, información completa y actualizada sobre PQRSD de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

11.9. Carta de trato digno

La oficina de servicio al ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los clientes de la ASAMBLEA y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

11.10. 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 de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.