



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina  
*Reserva de Biosfera Escalante*  
NIT: 892400038-2

RESOLUCIÓN NÚMERO **003053**

**28 MAY 2019**

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina".

El **Gobernador del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina** en ejercicio de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial la contenida en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, y

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

Que el Decreto 1151 de 2008 establece la obligación de 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 en el inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo del Decreto 019 de 2012.

Que la Ley 1755 del año 2015 regula el Derecho fundamental de Petición y sustituye el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades- Reglas Generales, Capítulo II, Derecho de Petición ante autoridades- Reglas Especiales y Capítulo III, Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que con el fin de dar cumplimiento a la normatividad prevista respecto a la obligatoriedad de establecer el espacio físico de atención y el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Administración Departamental y el cómo abordar los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la administración, con garantías de calidad, satisfacción y accesibilidad a los trámites y servicios que ofrecen a los usuarios; se ha previsto la adopción de la presente resolución, como una herramienta que canalice las percepciones ciudadanas, incorporando conceptos de calidad dentro de las prácticas de gestión de la Administración Departamental.

Dicho así, se institucionaliza en cumplimiento a lo que se establece en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por Decreto Nacional 2641 de 2012, la presente resolución de PQRSD, como base y soporte de las prácticas de buen gobierno, orientadas en la misión de la Administración Departamental, bajo los parámetros del respeto por la Constitución y la Ley.

Por lo tanto, este documento contiene los mecanismos e instrumentos que dan aplicabilidad al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, estableciendo los estándares que como mínimo deben tener las dependencias

encargadas para gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, de las diversas entidades de la Administración Pública a nivel nacional, departamental y municipal.

Bajo esta lógica, el modelo elaborado es un instrumento que facilita el control y el mejoramiento continuo del servicio prestado a los ciudadanos principalmente.

Que, en virtud de lo expuesto, se

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que presenten los ciudadanos ante la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales, en concordancia con la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO SEGUNDO: ALCANCE.** Abarca la puesta en marcha de la Administración Departamental a favor de la ciudadanía desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

### ARTÍCULO TERCERO: MARCO LEGAL.

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 86 Artículo 209	Derecho Fundamental de Petición Acción de Tutela Función Administrativa al Servicio de Interés General
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Por el cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**ARTÍCULO CUARTO: DEFINICIONES.** Con el fin de interpretar y aplicar las generalidades revistas en la presente resolución, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la normatividad vigente, así como las siguientes:

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por la puesta en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

**ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL:** Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, mujeres gestantes o adultos mayores de 62 años, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos en ventanilla

preferencial sin sujeción al sistema de turnos establecidos por la Administración Departamental, para la recepción y atención de peticiones.

**CANAL DE ATENCION:** Mecanismo o instrumento para el acceso a la diferente oferta de trámites y servicios que puede ofrecer la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.

**CARTA DE TRATO DIGNO:** Es el documento expedido y publicado a través de todos los canales de atención de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política, así como en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y el Decreto 1166 de 2016 que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

**CLIENTE (USUARIO):** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (NTCGP 1000:2009). Para efectos de esta norma y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el termino cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

**CONSULTA:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los funcionarios de la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.

**DERECHO DE PETICION:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Peticiones de información y de Consulta.

Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación "petición", porque la norma constitucional se refiere es a solicitudes respetuosas.

**DERECHO DE PETICION DE INFORMACION, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCION DE COPIAS:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la Ley y a las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.

**DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL:** El Derecho de Petición de 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 PETICION EN INTERES PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la entidad deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.

**DESISTIMIENTO TACITO DE UNA PETICION:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretara el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificara personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser únicamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**DIRECCIONAMIENTO DE LAS PQRSD:** Las PQRSD deberán ser registradas en el software destinado para tal fin, direccionándolas a la dependencia que corresponda según la competencia.

**DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**DOCUMENTO EN CONSTRUCCION:** No será considera información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del trámite administrativo.

**ENLACE:** Es el encargado delegado en cada dependencia, responsable de la trazabilidad y el permanente seguimiento en el aplicativo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**INFORMACION:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**INFORMACION PÚBLICA:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.

**INFORMACION PUBLICA CLASIFICADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

**INFORMACION PUBLICA RESERVADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 del 2014.

**INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS:** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, y en especial:

- ✓ Los protegidos por el secreto comercial o industrial
- ✓ Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales
- ✓ Los amparados por el secreto profesional
- ✓ 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esta información.
- ✓ Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito de público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación

Lo anterior sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014.

**MANIFESTACIONES:** Son las expresiones verbales o escritas, en las cuales se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO:** Oficina o dependencia responsable que depende de la Secretaria General y encargada de dar recepción, tramitar, remitir a la competencia y resolver cuando sea posible las quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos la formulen, en materias relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, actos,

de corrupción o que puedan constituir conductas típicas penales o fallas disciplinarias por parte del funcionario y/o contratista según sea el caso.

**Nota 1:** Con el fin de hacer control y seguimiento de las PQRSD, la Oficina de Atención al Ciudadano, vigilara y controlara el registro apropiado de trámite de las PQRSD que ingresen a la entidad, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

**LENGUAJE CLARO:** Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

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

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

**PETICIÓN INCOMPLETA:** En virtud del principio de la eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada esta incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, 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. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzara a correr el término para resolver la petición.

**PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL:** Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz. Dicha petición se diligencia en el formato de petición verbal emitido por la entidad.

**PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL:** Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz. Dicha petición se diligencia en el formato de petición verbal emitido por la entidad.

**PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS Y REITERATIVAS:** Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objetivo, se devolverá al interesado para que lo corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**CONSTANCIA DE PRESENTACION Y RADICACION DE PETICION VERBAL:** Es el documento elaborado por servidor público de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina ante quien se presenta la petición verbal, contentivo de los requisitos legales generales de las peticiones, además, del número de radicado o consecutivo asignado por el sistema a la petición, la fecha y hora de recibido, la identificación del funcionario, la expresión explícita de la formulación verbal de la petición; debe garantizar la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

**QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Su manifestación de inconformidad pueda ser de forma verbal o escrita y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

**SUGERENCIA:** Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**DEBER DE DENUNCIAR:** Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos, tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.

**RADICACION:** Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y que se relacionan con la misión de la Entidad.

En caso de fallas en el Sistema automático de registro, se procederá a recepcionar la solicitud, informando al peticionario sobre opciones para acceder al número de radicado, ya sea mediante correo electrónico, telefónico o por la página web del Departamento.

**RECEPCION:** Acción de recibir algún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

**RESOLVER:** Solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados por la Administración Departamental.

**VENTANILLA UNICA:** Espacio destinado para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes y de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única.

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y un único número de radicación de las comunicaciones, la ventanilla única deberá facilitar el control y el seguimiento de los documentos, mediante la asignación de un consecutivo que genere el software destinado para tal fin. Así mismo, se verificará que la información diligenciada en el aplicativo este completa.

**PUBLICAR O DIVULGAR:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO:** Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes: **1. Gestión del Riesgo de Corrupción, 2. Racionalización de trámites, 3. Rendición de Cuentas, 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, 5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información**, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Administración del Departamento Archipiélago está publicado en su página web, link de transparencia y acceso a la información.

**SERVICIO INFORMÁTICO ELECTRÓNICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS – PQRSD:** Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina o el que lo sustituya, al cual puede accederse mediante el link Atención Ciudadana, Tramites y Servicios, servicio Ciudadano PQRSD de la página Web, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los peticionarios.

El Servicio le permite al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud.

A su vez el servicio o herramienta le permite a la Administración del Departamento Archipiélago San Andrés, Providencia y Santa Catalina la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** Desestimación tácita de una petición o recurso por el mero vencimiento del plazo que la Administración pública tiene para resolver.

**ARTICULO QUINTO: PRESENTACION, RADICACION Y TRAMITE DE PETICIONES.** Las peticiones se gestionarán desde el Grupo de Archivo y Correspondencia – Ventanilla Única de Correspondencia ubicado en la Avenida Newball No. 6-30 Edificio Coral Palace, en el horario de 08:00 hasta las 12:00 horas y desde las 14:00 hasta las 18:00 horas, de lunes a viernes. Podrán presentarse verbalmente, por escrito y/o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**MEDIOS DE RECEPCION:** La Entidad habilitara a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue a la administración, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales mínimos anteriormente mencionados o suficientes para su identificación, trámite y solución:

**a) ESCRITO:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación.

Los interesados deberán radicar sus escritos de petición en la ventanilla única, e igualmente diligenciando los formatos dispuestos para la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La ventanilla Única asignara a las PQRSD, número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

**b) PERSONAL- VERBAL:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.

Cuando la petición se presente verbalmente habrá un funcionario del Grupo de Archivo y Correspondencia delegado que atenderá al ciudadano y realizara el proceso correspondiente. En todo caso, el funcionario expedirá constancia de la presentación verbal a fin de que el usuario pueda realizar seguimiento a la misma.

**c) TELEFONICO:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.

**d) VIRTUAL:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través de correo, buzones virtuales y chats interactivos.

**e) FAX:** A través del número de fax que establezca la Secretaria General, se podrán recibir requerimientos.

Los servidores públicos que presten sus servicios en la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y reciban directamente vía fax, por correo electrónico o cualquier otro medio, la petición deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Archivo y Correspondencia – Gestión Documental, para que esta dependencia proceda a la radicación y registro de la misma, en el sistema de información e inicie el trámite correspondiente en los términos establecidos por la Ley.

Las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas el día hábil siguiente.

**Parágrafo 1º:** Atendiendo lo preceptuado por el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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 de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El Objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 2º:** La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimara incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla. Para la recepción, trámite y resolución de las peticiones los funcionarios o contratistas, deberán observar y sujetarse a lo dispuesto por la misma norma Ley 1437 de 2011.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo el funcionario que radica deberá indicarle al peticionario los que faltan; si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**Parágrafo 3º:** El servidor asignado para dar respuesta a las PQRSD revisara que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de un (1) mes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 171 de la Ley 1437 de 2011; de igual forma revisara si el competente. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, este asumirá la responsabilidad del procedimiento, de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente dentro del día hábil siguiente, e informará al ciudadano del traslado efectuado; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de trazabilidad del software dispuesto para tal fin.

**Parágrafo 4º:** Los servidores públicos que presten sus servicios en la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y que por sus funciones sean parte del proceso de gestión y trámite de las peticiones tienen la obligación de seguir los lineamientos del presente acto administrativo, cumplir con los términos establecidos y revisar y registrar sus actuaciones en el Sistema de información que posee la entidad.

La Administración del Departamento posee un sistema de información que gestiona en forma automática las Peticiones y Trámites solicitados por la ciudadanía, por lo tanto, los mismos desde su dirección hasta su trámite final deben ser procesados de forma automatizada.

El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá implementar mecanismos para hacerle seguimiento efectivo a las peticiones, para garantizar el trámite y respuesta al ciudadano. Realizará informes trimestrales y semestrales de seguimiento, tiempo de respuesta y cumplimiento, los cuales serán presentados al Gobernador de forma trimestral, y a la Oficina de Control Interno de Gestión semestralmente. Dicho informe se publicará además en la página web de la entidad, Link Transparencia de la Información.

**ARTICULO SEXTO: VENTANILLA DE ATENCION PREFERENCIAL:** En los espacios destinados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina dispondrá de una



ventanilla de atención especial y preferente de personas discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, mujeres gestantes o adultos mayores de 62 años, en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

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

**Parágrafo 1 °.** La Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina garantizarán un sistema de turnos para una ordenada atención de peticiones, sin perjuicio de lo señalado en el primer inciso de este artículo

**ARTICULO SEPTIMO: DERECHO DE TURNO:** Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación dentro de los términos legales vigentes.

**ARTÍCULO OCTAVO: TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES:** La Dependencia responsable elaborara la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRSD, informando las medidas tomadas por la administración y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento del registro en el aplicativo de radicación dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial, so pena de sanción disciplinaria.

En caso que el peticionario no haya reportado dirección ni números telefónicos de contacto, se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación de aviso determinado en la Ley.

**TIEMPOS:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1437 de 2011 y demás normas concordantes, según se trate de interés particular o general.

Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

**1) Derechos de Petición de 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.

**3) 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.

**4) Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**5) 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 la misma, 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.

**6) Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**7) Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**8) 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.

**9) 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.

10) **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.

11) **Las solicitudes de información que se reciban por parte de las Cámaras Legislativas** deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas.

12. **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.

13. **En cuanto a las solicitudes de Asesoría y Capacitación** Contaran con un plazo máximo de Treinta (30) días para su respuesta.

**Parágrafo 1 °.** Los anteriores plazos son los máximos, pues todo funcionario o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

**Parágrafo 2°.** Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por Ley, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, antes del vencimiento del termino señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

**Parágrafo 3°.** La oficina Jurídica impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**Parágrafo 4°.** En virtud del principio de eficacia, cuando la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de tramite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivara el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno total de los requisitos legales.

**Nota: Responsabilidad Penal.** Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal Colombiano Ley 599 de 2000.

**ARTICULO NOVENO: REQUISITOS DE LA RESPUESTA.** La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- ✓ Oportunidad
- ✓ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- ✓ Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir, notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo:** Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

**ARTÍCULO DECIMO: RESPUESTA A MULTIPLES ASUNTOS Y TRASLADOS POR COMPETENCIA:**

La Dependencia que recibe una PQRSD por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras Secretarías Oficinas y /o Direcciones, deberá proceder así:

- a) El mismo día en que sea recibida deberá dar trámite al proceso de radicación por intermedio de la Oficina de Archivo y Correspondencia – Ventanilla Única, a fin de que se surta el procedimiento establecido previsto mediante la presente resolución.
- b) A más tardar el día siguiente de la recepción del requerimiento deberá dar traslado a la dependencia correspondiente, para que se dé respuesta a los puntos que no son objeto de su competencia.
- c) La dependencia que recibe el requerimiento, deberá resolver y remitir la respuesta sobre los asuntos de su competencia, informando al ciudadano sobre el traslado que se efectuó en relación a los puntos pendientes de su requerimiento. Se deberá informar al ciudadano con claridad a que dependencia o entidad se trasladó la solicitud.
- d) Cuando la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos de la dependencia a la cual se le dirigió, esta deberá remitirlo a quien corresponda, a más tardar al día hábil siguiente a la recepción.

**Parágrafo 1º:** Es importante tener presente que en ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado por competencia.

**Parágrafo 2º:** Tratamiento de Anónimos. Los anónimos que se reciban se clasificaran como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO: ENTREGA DE INFORMACION FISICA (COPIAS).** De conformidad con la Ley 1437 de 2011 "La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la Tesorería de la Entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularan, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición. En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción".

Para efectos de la Administración de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, si la respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no supera diez (10) folios, el valor de las fotocopias será asumido por la Administración Departamental, pero en caso tal de que la respuesta tenga más de diez (10) folios, los costos por este concepto deberán ser cancelados en su totalidad por el solicitante. De manera que la dependencia encargada de responder, deberá solicitar al peticionario la acreditación del respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente. La Secretaria de Hacienda dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto.

Cuando se trate de copias auténticas, el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto.

**Nota: Entrega de información digital (medio magnético):** Se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO: BUZON DE SUGERENCIA.** Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de las peticiones, los usuarios tanto internos como externos de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, contarán con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del buzón de sugerencias, que se ubicará en la entrada de la Oficina de Archivo y Correspondencia. Corresponde al Grupo de Archivo y Correspondencia darles trámite respectivo a las sugerencias recibidas.

**ARTICULO DECIMO TERCERO: TRAMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS- PQRSD:** Para efectos de trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por mismo el medio en que fue recibida, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

**Parágrafo 1º:** Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, serán suscritas por los jefes de las dependencias respectivas, de acuerdo con sus funciones, o por los funcionarios delegados mediante Acto Administrativo.

**Parágrafo 2°.** Los jefes o superiores inmediatos de las áreas o dependencias de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina competentes para resolver la petición, implementarán los mecanismos de autocontrol necesarios, en relación con los funcionarios que elaboran los proyectos de respuestas.

Los funcionarios delegados mediante Acto Administrativo para atender peticiones, suscribirán las respuestas, sin perjuicio del control ejercido por el superior inmediato o jefe de la dependencia o área.

**Parágrafo 3°:** Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia se refiere a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servicios públicos o contratistas, que deba investigarse de oficio y cuando se considere que haya mérito con previa evaluación, el requerimiento se direcciona a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual será responsable del procedimiento a seguir con la misma, para que a través de esta instancia se surtan las respectivas actuaciones, aun si debe re-direccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

**ARTICULO DECIMO CUARTO: PETICIONES IRREPESTUOSAS, 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 lo 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 autoridad 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.

**ARTICULO DECIMO QUINTO: FORMATOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD:** Para la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que no tengan un procedimiento especial, se utilizarán los formatos y plantillas oficiales publicados y avalados por el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina.

**ARTICULO DECIMO SEXTO: REQUISITOS MINIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS:** La presentación, radicación y trámite de quejas y denuncias ante la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar en que se presenta la queja o denuncia.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular, si los conoce.
3. Lugar de ocurrencia de los hechos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos que sustenta la queja o denuncia.

**ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO: REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS.** La presentación, radicación y trámite de reclamos ante la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar en que se presenta el reclamo.
2. Lugar de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
3. Nombre (s) del (los) empleado (s) que prestó (aron) indebidamente el servicio o no atendió (ron) la solicitud.
4. Descripción de los hechos (tiempo y modo).
5. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
6. Relación de documentos que sustenta el reclamo.

7. Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

**ARTÍCULO DECIMO OCTAVO: REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS.** La presentación, radicación y trámite de sugerencias deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, fecha y hora de presentación de la sugerencia.
2. Los hechos y fundamentos que la motivan.
3. La relación de documentos que la sustentan.
4. la identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.

**ARTICULO DECIMO NOVENO: PETICIONES EN LENGUA NATIVA U OTRO DIALECTO OFICIAL RECONOCIDO EN COLOMBIA:** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial reconocido en Colombia pueden presentar peticiones escritas o verbales en su lengua o dialecto ante los canales de atención de la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en Ventanilla Única de Correspondencia.

Si la Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina no cuenta con intérpretes o traductor oficial, el funcionario que reciba la petición dejará constancia del hecho, grabará el derecho de petición a través de cualquier medio tecnológico o electrónico a su alcance, para posterior traducción y respuesta.

En cumplimiento con la Ley 47 de 1993 Capítulo VII de la Educación y Protección de la Cultura, en su Artículo 42. Idioma y Lengua Oficial en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el castellano y el Inglés comúnmente hablado por las comunidades nativas del Archipiélago.

Para este fin y en cumplimiento del Artículo 45 de la Ley 47 de 1993, los empleados públicos que ejerzan funciones dentro del territorio del Departamento Archipiélago y tengan relación directa con el público en los diferentes canales de atención deberán hablar los idiomas castellano e inglés.

La oficina de Archivo y Correspondencia-Atención al Ciudadano recepcionará y radicará las Peticiones, Quejas, Reclamos; sugerencias y Denuncias PQRSD que realicen los ciudadanos en estos dos idiomas.

**ARTICULO VIGESIMO: PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se registrarán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley 1755 del 2015.

**ARTICULO VIGESIMO PRIMERO: 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 trate la Ley 1755 de 2015, se constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTICULO VIGESIMO SEGUNDO: DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION.** 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 en la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada según lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 del 2015.

**ARTICULO VIGESIMO TERCERO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, de acuerdo a la Política de Protección de Datos Personales de la Gobernación Departamental.

La Administración del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina dispondrán de Formato de Autorización para la protección de datos personales, dirigido a aquellos ciudadanos que por primera vez solicitan trámites y/o peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**ARTÍCULO VIGESIMO CUARTO: INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.** Las Dependencias y/o Oficinas por medio de su Secretaria Ejecutiva, Auxiliar Administrativo o funcionario delegado para realizar el proceso de Recepción, Gestión y Trámite de sus PQRSD y tramites, deberán diligenciar el formato FO-AP-GD-14 (Control y Seguimiento a PQRSD), el cual está colgado en ISOLUCION. Esta herramienta les permitirá hacerle seguimiento eficiente y efectivo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Tramites que por función sean competencia de su dependencia, y les servirá de insumo para el reporte mensual que deban presentar a la Oficina de Archivo y Correspondencia, para la elaboración del Informe de Gestión Trimestral y Semestral que se presenta ante el Despacho del Gobernador, Secretaria General y la Oficina de Control Interno, con el fin de identificar mejoras en la prestación del servicio, la calidad y la oportunidad de las respuestas, dando cumplimiento a la Ley 1755 del 2015 y la Ley 544 del 2.000.

**ARTÍCULO VIGESIMO QUINTO: IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** La Gobernación Departamental de San Andrés Isla está comprometida con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por el Gobierno Nacional en materias de Anticorrupción y fortalecimiento de la relación de la institucionalidad con los Ciudadanos.

La Oficina de Planeación como responsable de la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, dando cumplimiento al decreto 2641 de 2012 en concordancia con la ley 1474 de 2011 que dispone: "Artículo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", por ello se elaboró el plan correspondiente al año 2018, siguiendo cada uno de los componentes y lineamientos establecido por el antes mencionado decreto.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 se encuentra publicado en la página web de la Gobernación Departamental Link de Transparencia de la Información.

**ARTICULO VIGESIMO SEXTO:** La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Departamental y deroga la Resolución 005450 del 15 de diciembre del 2016.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en San Andrés Isla, a los

28 MAY 2019

El Gobernador (E.),

JUAN FRANCISCO HERRERA LEAL