


OK  
Laura

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	<b>F:20.AP.GA</b>
		<b>Versión: 0.0</b>
		<b>Fecha: 03.07.18</b>
		<b>Página: 1 de 12</b>

**"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL Y SE REGLAMENTA EL TRAMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRS – DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN GIL"**

**EL ALCALDE MUNICIPAL DE SAN GIL**

En uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, y

**CONSIDERANDO:**


Que la constitución política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el decreto nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto N°1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la estrategia de gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y artículo 1° del decreto ley 019 de 2012 o normas que modifiquen adicionen o sustituyan.

Que la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que el manual de ventanilla única de la Alcaldía Municipal de San Gil – Santander, se encuentra documentado en el sistema de gestión de calidad de la entidad a través del proceso de gestión administrativa y tiene como objetivo " atender oportunamente las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias formuladas por los usuarios, cuídanos externos e internos que estén relacionadas con el servicio que presta la alcaldía municipal" dirigiendo, coordinando, controlando y efectuando seguimiento a la recepción, trámite y entrega a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados a la entidad a través de los canales oficiales definidos por la Alcaldía Municipal de San Gil.

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b></p>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 2 de 12

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755 "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" y en virtud de esto se hace necesaria la reglamentación interna de los trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, que le corresponde atender, responder o resolver a la Alcaldía Municipal de San Gil para dar cumplimiento al mismo.

Que el Artículo 2.2.3.12.1. del Decreto 1166 de 2016, tiene por objeto regular la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que Decreto No. 100-12-022-2018, establece la estructura administrativa de la Alcaldía Municipal de San Gil y señala las funciones de sus dependencias, teniendo en cuenta el proceso de modernización en el cual se planeó, preparó y logró un estudio técnico de rediseño institucional que arrojó la justificación y necesidad para adoptar una nueva estructura administrativa y un reajuste de procesos.

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


Que en merito a lo anteriormente expuesto,

## **RESUELVE**

### **Capítulo I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º: Objeto.** Esta reglamentación se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD - de competencia de la Alcaldía Municipal de San Gil, través de los canales oficiales definidos, y comprende todos los procesos y niveles de la estructura administrativa. De acuerdo con lo previsto en el tercer inciso del artículo 2º de la Ley 1437 de 2011 el trámite interno reglamentado en esta resolución no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 3 de 12

**ARTÍCULO 2º: Canales Oficiales.** Los canales oficiales definidos por la Alcaldía Municipal de San Gil, para la recepción de PQRSD. presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

Puntos de Radicación: Corresponden a la ventanilla única de radicación ubicada en la administración central, centro de convivencia y la secretaria de tránsito, dispuestas por la entidad para decepcionar las comunicaciones escritas y verbales presentadas por la ciudadanía.

Página Web: Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Municipal de San Gil, por la cual los ciudadanos formulan de manera virtual sus PQRSD, para que estas sean resueltas por cada dependencia en lo de su competencia.

Correo Electrónico: La alcaldía municipal de San Gil – Santander dispone del correo electrónico [ventanillaunica@sangil.gov.co](mailto:ventanillaunica@sangil.gov.co) administrado por el profesional universitario de ventanilla única, mediante el cual la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus PQRSD.

Atención telefónica: medio de atención directo con que cuenta la ciudadanía a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD, ante las diferentes dependencias de la administración municipal, líneas.que pueden ser consultadas en la página web [www.sangil.gov.co](http://www.sangil.gov.co)

Atención presencial: Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la ventanilla única o las diferentes dependencias de la administración municipal, para recepción de las PQRSD.

Buzón de Sugerencias: Buzones ubicados en los puntos de atención dispuestos por la entidad a través de los cuales los ciudadanos pueden formular por escrito sus PQRSD.

**Parágrafo:** El Alcalde Municipal por necesidad del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para recepción de las PQRSD en la entidad. Las PQRSD que se reciban por medio diferente a los establecidos en el presente artículo deben ser remitidas por el servidor que las reciba al correo [ventanillaunica@sangil.gov.co](mailto:ventanillaunica@sangil.gov.co) para que estas sean registradas en el aplicativo informático dispuesto para tal fin y surtan el trámite respectivo de conformidad con lo establecido para ello.

## Capítulo II

### TÉRMINOS DE LAS PETICIONES.

**ARTÍCULO 3º: Derecho de petición.** Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

Solicitud de información: Cuando una persona demanda el acceso a documentos actos o actuaciones de la entidad.



## ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL

**RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021**  
15/12/2021

F:20.AP.GA

Versión: 0.0

Fecha: 03.07.18

Página: 4 de 12

Solicitud de Copias: Cuando se solicita copias de documentos que reposan en los archivos de la entidad, ya sea de interés particular o general.

Consulta: Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia.

Queja: Cuando ante la entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considere irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas en desarrollo de funciones o durante prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando una persona exige, reivindica demanda ante la entidad una solución ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solución.

Sugerencia: Recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.

Denuncia: Es la 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.


Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Parágrafo Primero:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Alcaldía Municipal de San Gil, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

**Parágrafo Segundo:** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la Administración Municipal que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

**Parágrafo Tercero:** La recepción de PQRSD verbales estará a cargo de la Ventanilla Única, a través de los canales telefónica o presencial, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca.

Cuando al recibir una PQRSD verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Alcaldía Municipal de San Gil, se le informara inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 5 de 12

requerimiento, Si el peticionario insiste en formular la solicitud ante la Alcaldía Municipal, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente a través de Ventanilla Única.

Cuando las PQRSD estén dirigidas a la administración municipal en cabeza del alcalde, se revisara por Ventanilla Única el tipo de PQRSD y se direccionara la Secretaria u Oficina competente de dar respuesta y trámite a la misma.

**Parágrafo Cuarto:** La administración municipal no podrá negarse a la recepción y radicación de las PQRSD.

**ARTÍCULO 4º: Peticiones Análogas.** Cuando más de 10 personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Alcaldía Municipal de San Gil – Santander, además de responder a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que se publicara en la página web y entregara copias de las mismas a quienes la soliciten.


**ARTÍCULO 5º: Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener por lo menos.

- i. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ii. 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.
- iii. El objeto de la petición.
- iv. Las razones en las que fundamenta su petición.
- v. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- vi. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo Primero.** Las dependencias responsables del trámite de la petición (secretarías u oficinas), tienen la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Parágrafo Segundo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**Parágrafo Tercero.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si el insiste en que se radiquen así, se realiza el proceso.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 6 de 12

**Parágrafo Cuarto.** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

**ARTÍCULO 6º: Información General.** Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura, organigrama y funciones generales, procesos y procedimientos, normatividad asociada a la gestión, mecanismos para la formulación de quejas y reclamos entre otros, estarán disponibles en la página web de la administración municipal. No obstante, cualquier persona tiene derecho de pedir y obtener copias de documentos relacionados a dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en el presente Resolución.


**ARTÍCULO 7º: Información Especial o Particular:** La petición podrá ser negada si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la constitución política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**ARTÍCULO 8º: Solicitud de Copias.** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposan en la Alcaldía Municipal de San Gil – Santander, se tramitara por los responsables del custodio de acuerdo con las tablas de retención documental. El costo de las copias será asumido por el peticionario y el funcionario encargado de la custodia lo acompañara para la toma de las mismas.

Ningún funcionario o contratista poda suministrar copias o fotocopias de documentos que según la constitución o la ley tenga el carácter de clasificado o reservado, o de cualquier otro documento, sin orden del jefe del área responsable de la custodia de los mismo.

**ARTÍCULO 9º: Términos de resolver las PQRSD.** De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- i. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- ii. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 7 de 12

asuntos de competencia de la Alcaldía Municipal de San Gil, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.


**Parágrafo Primero.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el presente artículo, el funcionario o dependencia competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso 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. En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Parágrafo Segundo.** Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) responsable para que atienda la PQRSD y de respuesta inmediata a dicho requerimiento.

**Parágrafo Tercero.** En el evento que la Administración Municipal no encuentre información del peticionario o quejoso para allegar la respuesta (la PQRSD recibida no relacione la información de contacto del remitente), y no sea posible establecerla conforme a la información que reposa en la entidad, se debe publicar la respuesta en la página web.

A su vez cuando la respuesta es emitida por la Alcaldía Municipal de San Gil, a una PQRSD, haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y esta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de entrega, dicha respuesta debe ser publicada en página web de la entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción del requerimiento, así como la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor(a) competente de responder o resolver la causal de la devolución.

**Parágrafo Cuarto:** De forma transitoria las respuestas se remitirán dentro de la oportunidad legal conforme a la ampliación de términos establecida en el Decreto Legislativo 491 de 2020. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados,

	<p style="text-align: center;"><b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b></p>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 8 de 12

la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo".

**ARTÍCULO 10º: Trámite interno de PQRSD.** El trámite interno a las PQRSD peticiones presentadas por la ciudadanía ante la Alcaldía Municipal de San Gil – Santander, inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la entidad, continua con la radicación y asignación de trámite en el aplicativo informático a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, y prosigue con la distribución y entrega al área correspondiente, este trámite se realiza según el procedimiento de PQRSD ( PR:01.AP.GA) y el manual de ventanilla única, implementado mediante el sistema de gestión de calidad adoptado por la alcaldía municipal de San Gil. Frente a la gestión se debe tener en cuenta lo siguiente:

Las PQRSD recibidas en los puntos de radicación dispuestos por al alcaldía municipal de San Gil – Santander, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deben ser registradas en la Ventanilla Única.


La recepción de documentos vía correo electrónico: Las solicitudes y/o información recibidas a través del correo electrónico [ventanillaunica@sangil.gov.co](mailto:ventanillaunica@sangil.gov.co) serán direccionadas directamente vía correo electrónico a la secretaria o dependencia a quien corresponda conocer de esta información, si es una solicitud o trámite la secretaria o dependencia a la cual es remitida será responsable de su respuesta en los mismos términos establecidos por la ley contados a partir de remisión de la información.

Todos los derechos de petición son radicados en la Secretaría Jurídica para revisión y trámite de la respuesta o remitir por competencia, a excepción de la Secretaria de Tránsito y Centro de Convivencia, en donde se radican directamente a la secretaria u oficina competente de dar respuesta.

**Parágrafo Primero:** En cuanto a las quejas recibidas por la ventanilla única, se informara al interesado el área o responsable de atenderla al interior de la alcaldía municipal de San Gil, de acuerdo con su competencia.

**Parágrafo Segundo:** La atención de las quejas presentadas en contra de los servidores públicos corresponderá a la oficina de Control Interno Disciplinario de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

**Parágrafo Tercero:** Las quejas formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la entidad, deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 9 de 12

**ARTÍCULO 11º: Competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRSD presentadas ante la entidad:** De conformidad con las competencias propias al interior de la entidad en relación directa con las PQRSD presentadas, a través del aplicativo de la Ventanilla Única Software GD, se asignara tramite a las dependencias competentes para responder y resolver o atender las mismas.

El servidor(a) de la dependencia a la que es asignada el trámite, debe verificar que la PQRSD reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderlo.


**Parágrafo:** Cuando la competencia para resolver una PQRSD recaiga en diferentes dependencias de la entidad, deberá darse cumplimiento a las directrices impartidas para la garantizar la coordinación y consolidación de la integridad de la respuesta.

**ARTÍCULO 12º: Falta de competencia:** Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PQRSD no es competente para resolver o atender la misma dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la Alcaldía, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otro(a) servidor(a) de la Alcaldía Municipal de san Gil - Santander, debe dar traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo software GD , en este evento debe tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la administración municipal de San Gil, Santander para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad.

**Parágrafo:** Si el(la) servidor(a) de la dependencia a la que fue asignada la PQRSD, considera no es competente para su trámite, debe informar de esta circunstancia en el momento de la entrega por parte del personal de correspondencia para que este efectué el redireccionamiento respectivo a través del aplicativo informativo. Cuando se produzca a asignación y recepción de la PQRSD el (la) servidor(a) definido como competente para dar respuesta, resolverá o atenderá la misma, estará obligado(a) a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo informático, de conformidad con las disposiciones consagradas en la presente resolución.

**ARTÍCULO 13º: Prueba de recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad.** Para efectos de demostrar el envío y la recepción de comunicaciones, se aplicarán las siguientes reglas:

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 10 de 12

1. El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad. En este caso la respuesta podrá ser emitida por esta misma vía, cumpliendo con el Manual de PQRS.

2. Cuando fallen los medios electrónicos de la autoridad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

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


**ARTÍCULO 14°. Informaciones y documentos reservados o Clasificados.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la entidad.

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**ARTÍCULO 15°. Rechazo de las peticiones de información por motivo de clasificación o 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, señalando expresamente la norma artículo e inciso o párrafo de la clasificación o reserva, la determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la reacción de las razones y las prueba, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Parágrafo.** El carácter reservado de una información o determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dicha autoridad asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 11 de 12

**ARTÍCULO 16°. 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 a la autoridad judicial competente decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello el(la) servidor(a) respectivo(a) enviara la documentación correspondiente a la autoridad jurídica competente, el cual decidirá dentro de términos de su competencia de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la ley 1755 de 2015 o norma que modifique, adicione o sustituya.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

### **CAPITULO III**

#### **SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD, INFORME Y EVALUACION DEL SISTEMA.**

**ARTÍCULO 17°. Seguimiento y control al trámite de las PQRSD,** La Ventanilla Única conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido deberá efectuar seguimiento y control a las PQRSD recibidas por la entidad.


**ARTÍCULO 18°. Informe de las PQRSD.** El(la) servidor(a) designado(a) por la dirección administrativa, deberá elaborar informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias o documento que corresponda de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el seguimiento y control de los tramites PQRSD recibidos por la entidad.

**ARTÍCULO 19°. Evaluación del Sistema.** De acuerdo con sus funciones y competencias, la oficina de control interno integrado o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el sistema de PQRSD de la entidad y rendirá informe semestral sobre el particular despacho del alcalde municipal y dirección administrativa.

### **CAPITULO IV**

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 20°. Aspectos no Previstos.** Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015, y las disposiciones que reglamenten el derecho de petición, modifiquen o sustituyan aspectos relacionados.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>RESOLUCIÓN N° 100-33-705-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:20.AP.GA
		Versión: 0.0
		Fecha: 03.07.18
		Página: 12 de 12

**ARTÍCULO 21°. Sanciones.** La falta de atención a las PQRSD a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la entidad conforme con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

**ARTÍCULO 22°. Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición, y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en particular la Resolución N. 607 del 25 de junio de 2018.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en San Gil, a los QUINCE (15) días del mes de DICIEMBRE del 2021.

  
**HERMES ORTÍZ RODRÍGUEZ**

Alcalde Municipal

  
 Revisó: Jhojan Fernando Sánchez Araque  
 Secretario Jurídico y Contratación

Proyectó: Leiby Nayibe Silva Páez  
 Profesional Universitario – Ventanilla Única