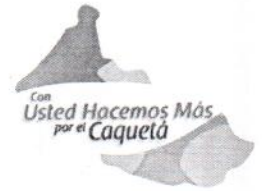




GOBERNACIÓN DE
CAQUETA
REPUBLICA DE COLOMBIA

NIT.800.091.594-4

SE-70



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2011

Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá y se adoptan otras disposiciones.

EL GOBERNADOR DEL CAQUETA.

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales en especial las conferidas por la Ley 115/94, la Ley 715 del 21 de diciembre de 2001,

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo a la política de calidad de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, está, el prestar un servicio educativo de alto nivel, afianzado en la pertinencia de la formación, para el mejoramiento continuo de la calidad y de las condiciones de vida, desde el fortalecimiento de las competencias para la productividad y competitividad en el servicio educativo, generando un modelo de sostenibilidad y sustentabilidad ambiental.

Que con el objetivo de implementar las directrices para garantizar que las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos ante la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá se desarrollen dentro del orden específico, conforme a los requisitos legales aplicables y de manera eficaz y eficiente, se hace necesario establecer el Reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone que: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución"*.

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*.

Que mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando en su Título II, artículos 13 al 33, las reglas generales del Derecho de Petición.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, 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 al 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 por cuanto dichos artículos fueron declarados inexequibles por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Que conforme al sustituido artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión de las peticiones: "Las autoridades

Calle 15 Carrera 10 Esquina Barrio El Centro. Tels: (8) 4352817-4355423. Fax (8)4362130

www.sedcaqueta.gov.co - sedcaqueta@sedcaqueta.gov.co - educacion@caqueta.gov.co

Florencia - Caquetá - Colombia

RESOLUCIÓN No. 0002033 DEL 25 OCT 2018

reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".

Que por lo anterior, y en atención a lo dispuesto en las disposiciones normativas anteriormente citadas, se considera necesario ajustar la normatividad institucional a las nuevas disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las peticiones, quejas y reclamos a fin de brindar una respuesta pertinente al usuario.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Objeto. Reglamentar el trámite interno de las peticiones quejas y reclamos que se formulen ante la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución son aplicables a todas las dependencias pertenecientes a la Secretaría de Educación Departamental con fomes a la estructura y organización contenidas en el Decreto No. 000515 del 19 de marzo de 2010.

ARTÍCULO TERCERO: Derecho de Petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

ARTÍCULO CUARTO: Modalidades del Derecho de Petición. El derecho de petición podrá ser presentado en cualquiera de las siguientes modalidades:

- 1. Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- 2. Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. En este último evento la Secretaría de Educación Departamental, deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

3. **Derecho de petición de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
4. **Derecho de petición de formulación de consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, la cual se somete a consideración del mismo para su concepto.
5. **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. En este evento la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.
6. **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por la Secretaría de Educación Departamental.
7. **Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

ARTÍCULO QUINTO. Principios Orientadores de la Actuación Administrativa. Los funcionarios de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, tendrán en cuenta que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera.

En virtud del **principio de economía**, se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa o que por algún hecho sucedido en particular la Secretaría de Educación la haya hecho exigible.



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

En virtud del **principio de celeridad**, la Secretaría de Educación Departamental, tendrá el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve a la Secretaría de Educación Departamental de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer por actuación de oficio o por queja del interesado.

En virtud del **principio de eficacia**, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

En virtud del **principio de imparcialidad** la Secretaría actuará teniendo en cuenta que los procedimientos deben asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación: por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario, respetando el orden en que actúen ante ellos.

En virtud del **principio de publicidad**, la Secretaría dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley.

En virtud del **principio de contradicción**, los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

En virtud del **principio de gratuidad**, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública caso en el cual, la Secretaría de Educación Departamental, únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

ARTÍCULO SEXTO. Procedencia. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. A través de este derecho, se podrá solicitar:

- 1) El reconocimiento de un derecho
- 2) La intervención de una entidad o funcionario
- 3) La resolución de una situación jurídica
- 4) La prestación de servicio
- 5) Requerir información
- 6) Consultar
- 7) Examinar y requerir copias de documentos
- 8) Formular consultas, quejas, denuncias o reclamos y
- 9) Interponer recursos.

Por otra parte la Secretaría de Educación Departamental no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

ARTÍCULO SEPTIMO. Clasificación de las Peticiones. El derecho de petición, de acuerdo con el medio utilizado o la forma de presentación, podrá clasificarse en:

1. **Peticiones escritas:** definidas como las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular mediante documento escrito.
2. **Peticiones verbales presenciales:** son las solicitudes que se presentan personalmente en la Secretaría de Educación Departamental, categorizadas como de consulta, a través del Sistema de Atención al Ciudadano.
3. **Peticiones telefónicas:** son aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por la Secretaría de Educación Departamental.
4. **Peticiones por medios electrónicos:** son las solicitudes presentadas a través de la página web de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá (www.sedcaqueta.gov.co), en la sección Sistema Atención al Ciudadano, opción consultar, registrarse. Por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición y hacer seguimiento al estado del trámite respectivo las veinticuatro (24) horas del día.

ARTÍCULO OCTAVO. Términos para Resolver las Peticiones. Los servidores públicos y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

1. **Derecho de petición de interés general:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
2. **Derecho de petición de interés particular:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
3. **Derecho de petición de documentos y de información:** diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y por consiguiente, la Secretaría de Educación Departamental, no podrá negar la entrega de los documentos solicitados, los cuales serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. **Derecho de petición de formulación de consultas:** treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Las respuestas dadas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
5. **Quejas, reclamos y sugerencias:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
6. **Solicitudes de Congresistas:** cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2010

7. **Solicitudes de otras autoridades públicas:** diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
8. **Solicitudes de entes de control:** dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
9. **Solicitudes prioritarias:** la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo 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.

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente con las políticas institucionales de la Secretaría de Educación Departamental.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, deberá informar al interesado sobre la necesidad de ampliación del plazo e indicar la fecha probable de respuesta que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto en la ley, expresando los motivos y circunstancias por las que se generó la demora.

ARTÍCULO NOVENO: Obligatoriedad de dar respuesta: Todo funcionario que por competencia le sea remitida una petición, queja o reclamo estará en obligación de responder en forma directa al solicitante, a la dirección de correspondencia o correo electrónico, con copia a la Oficina de Atención al Ciudadano, a fin de que se lleve el respectivo consecutivo. Además dar por terminado en el sistema la P.Q.R.

Si el destinatario de la P.Q.R determina la de falta competencia para resolver de fondo una o más de las solicitudes, éste deberá redireccionar inmediatamente la P.Q.R. al funcionario u organismo competente, cuya copia deberá enviar a la Oficina de Atención al Ciudadano.

El no dar respuesta a tiempo a una P.Q.R., implica una falta grave de acuerdo a lo estipulado en la Ley 734 del 2002, lo cual acarrea un posible proceso disciplinario, tal como lo estipula el Código Contencioso Administrativo en su artículo 31: *"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 esta Parte Primera del Código; constituirán falta*

RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.

ARTÍCULO DECIMO. Contenido de las Peticiones Escritas. Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. 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 física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. 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 parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
5. 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 autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá adjuntar al escrito respectivo poder, conforme lo establece la ley.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La Secretaría de Educación Departamental tiene 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. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite 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 máximo de un (1) mes.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica de naturaleza privada, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

Comercio respectiva o la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en ella, caso en el cual, el peticionario informará su dirección o lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados.

ARTÍCULO DECIMO PRIMERO. Trámite del Derecho de Petición Escrito. La atención de las peticiones recibidas por escrito se sujetará a las siguientes reglas:

La solicitud deberá ser radicada en medio físico en la ventanilla de la Oficina de Atención al Ciudadano, en la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá o en medio virtual en la página web de esta entidad, www.sedcaqueta.gov.co, Sistema de Atención al Ciudadano, en "Consultar, regístrese y cree su PQR.

1. La siguiente será la información que se registre en la base de datos del Sistema de Atención al Ciudadano.

- a) Número de radicación.
- b) Nombre e identificación del peticionario.
- c) Cargo del peticionario, en caso de que obre a nombre de una persona jurídica, en el evento de que no se incluya, esta no será razón para el rechazo.
- d) Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta.
- e) Ciudad y Departamento de la dirección del peticionario.
- f) Correo electrónico del peticionario.
- g) Fecha y hora de recibido.
- h) Naturaleza de la solicitud, según la clasificación efectuada en el artículo 9o de la presente resolución.
- i) Número de folios, incluyendo los anexos.
- j) Asunto de la petición.

2. Radicada la petición en la ventanilla de gestión documental del Sistema de Atención al Ciudadano la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, deberá remitir en los respectivos recorridos de entrega el documento a la dependencia responsable del mismo para que surta el trámite respectivo. Tratándose de peticiones realizadas de manera virtual, el reparto se hará por el Sistema de Gestión Documental - SAC.

3. Resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo certificado. Si el peticionario autoriza expresamente, podrá ser enviada por correo electrónico al correo registrado en el documento. En cualquier caso, la respuesta a la petición debe quedar guardada en el Sistema de Gestión Documental.

RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

4. Cuando del derecho de petición radicado no sea posible identificar al peticionario o sus datos para dar respuesta, la dependencia encargada de dar trámite al mismo, enviará una comunicación interna solicitando al funcionario que maneje el sistema o proceso de publicación, la publicación de la respuesta al derecho de petición en la página electrónica y en la cartelera por el término de cinco (5) días. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia a la que le haya sido asignada la petición escrita, determine que la Secretaría de Educación Departamental, no es competente para dar respuesta dentro de los tres (3) días siguientes al del recibo del documento, remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remititorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.

La dependencia que determine que la petición no es competencia de la Secretaría, remitirá copia completa de la respuesta al Sistema de Atención al Ciudadano para que se archive en el consecutivo la terminación del proceso en los archivos de la entidad.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de que la petición, queja, o reclamo sea radicada a través de cualquier medio electrónico idóneo dispuesto por la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, 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 se han recibido los documentos.

ARTÍCULO DECIMO SEGUNDO. Colaboración entre Dependencias. La dependencia competente de responder la petición, será responsable de darle trámite a la comunicación de ampliación del plazo para emitir la respuesta respectiva, para lo cual todas las dependencias deberán prestarle en forma oportuna la colaboración requerida para el efecto, sin dilatar, ni demorar el suministro de información.

Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, conocer del asunto en virtud de una norma que así lo disponga.

Una vez se dé respuesta, se le remitirá copia completa de la respuesta a la Oficina de atención al Ciudadano para que lleve el respectivo consecutivo y se registre la terminación del proceso en los archivos de la entidad.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO. Trámite de la Petición por Medios Electrónicos. Si la petición, denuncia o queja se formula por medios electrónicos y esta es recibida por una dependencia distinta a la Oficina de Atención al Ciudadano, el funcionario que la reciba deberá proceder en forma inmediata a reenviarla a la dependencia citada, puede ser en medio físico o mediante el correo oficial sacsedcaqueta@gmail.gov.co. En ningún caso, podrán efectuarse



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

traslados entre dependencias sin que medie la Oficina de Atención al Ciudadano, en la radicación del mismo en el Sistema de Atención al Ciudadano, ni obviarse el reenvío de correo.

ARTÍCULO DECIMO CUARTO. Petición Verbal. Es toda aquella solicitud que se presente verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, o a través de los canales electrónicos o tecnológicos dispuestos por la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, en la página web (www.sedcaqueta.gov.co), lo cual se plasmará en el formato creado para tal fin.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO. Centralización, Recepción y Trámite de Peticiones Verbales. La Oficina de Atención al Ciudadano será la dependencia encargada de recibir y atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias verbales, en el horario de atención al público establecido por la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal en el formato que para tal fin disponga la Unidad de Atención al Ciudadano, garantizando así la recepción de la solicitud al interior de la Secretaría.

ARTÍCULO DECIMO SEXTO. Contenido de las Peticiones. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá contener como mínimo, los datos mencionados en el artículo 10o de la presente resolución y adicionalmente deberá contener:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
4. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO. La Oficina de Atención al Ciudadano será la encargada de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de esta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico.

ARTÍCULO DECIMO SEPTIMO. Respuesta a la Petición Verbal. La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo octavo de esta resolución. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición en el momento de ser radicada, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación y en el sistema de atención al ciudadano.

ARTÍCULO DECIMO OCTAVO. Respuesta a Solicitud Verbal de Acceso a Información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, la Secretaría de Educación Departamental, las extenderá por escrito de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015.

RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

ARTÍCULO DECIMO NOVENO. Peticiones en otra Lengua Nativa o Dialecto Oficial de Colombia. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la Secretaría de Educación, en su lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO VIGÉSIMO: Trámite de las quejas y reclamos: La Secretaría de Educación Departamental del Caquetá se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que se presenten a través de los diferentes medios habilitados por la misma para tal fin.

Una vez presentada la queja o reclamo la Oficina de Atención al Ciudadano procederá a dar traslado al funcionario competente, quien junto con el Jefe de la dependencia indagará sobre los motivos de la queja o reclamo e implementará los correctivos que sean necesarios. Igualmente dará respuesta al interesado, enviando copia de la misma a la oficina de Atención al Ciudadano.

Si en concepto del funcionario competente, la queja amerita que se estudie la posibilidad de iniciar investigación disciplinaria, éste dará traslado de la misma al Grupo de Control Interno Disciplinario de la Gobernación del Caquetá, para que adelante el trámite pertinente.

Dado el caso en que concurra una queja y un derecho de petición, la remisión que se realice al Grupo de Control Interno Disciplinario agotará el trámite de la queja frente a la presunta irregularidad, pero no eximirá de la obligación de responder los asuntos que queden pendientes.

ARTÍCULO VIGESIMO PRIMERO. Falta de Competencia. Si la Secretaría de Educación Departamental, no es el competente para atender la petición, queja o reclamo, informará de inmediato al interesado. Si el interesado insiste en radicarla, la Secretaría de Educación Departamental, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

ARTÍCULO VIGESIMO SEGUNDO. Accesibilidad. La Secretaría de Educación Departamental divulgará en la cartelera informativa oficial, ubicada en la Oficina de Atención al Ciudadano, así como en la página web (www.sedcaqueta.gov.co), el procedimiento y los canales de atención idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata la presente resolución. En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los ciudadanos, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una norma especial señale expresamente lo contrario.



RESOLUCIÓN No. 0002033 DEL 25 OCT 2018

ARTÍCULO VIGESIMO TERCERO. Desecho de Turno. De conformidad con lo dispuesto en la ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de las peticiones que requieran atención prioritaria, según lo dispuesto en el artículo siguiente de la presente resolución.

ARTÍCULO VIGESIMO CUARTO. Peticiones Presentadas por Sujetos de Especial Protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal son sujetos de especial protección:

1. Persona en situación de discapacidad.
2. Víctima del conflicto armado.
3. Integrantes de grupos étnicos.
4. Adultos mayores.
5. Mujeres gestantes.
6. Veteranos de la Fuerza Pública.
7. Desplazados.
8. Periodistas.

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas, deberán manifestarlo expresamente en su petición. Igualmente, en los formatos destinados por la Secretaría de Educación Departamental, para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

ARTÍCULO VIGESIMO QUINTO. Desistimiento Expreso 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 la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá acto motivado. Operará el desistimiento cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento que le haya elevado la administración, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Oficina Jurídica a través del área correspondiente, una vez enterada por el área respectiva, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.

ARTÍCULO VIGESIMO SEXTO. Acceso a Datos Personales en Posesión de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá. La Secretaría de Educación, como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6o y 10 de la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013. Tampoco podrá



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellas que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7o de la Ley 1581 de 2012.

PARÁGRAFO PRIMERO. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Salvo que medie autorización del titular, solo podrá accederse a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos, por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el párrafo 2o del artículo 26 del Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO VIGESIMO SEPTIMO. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

ARTÍCULO VIGESIMO OCTAVO. Casos en que no es necesaria la Autorización. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

ARTÍCULO VIGESIMO NOVENO. Suministro de la Información. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

ARTÍCULO TRIGESIMO. Deber de Informar al Titular. El Responsable del tratamiento, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

1. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
3. Los derechos que le asisten como titular.
4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

PARÁGRAFO. El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.



RESOLUCIÓN No. 0002033 DEL 25 OCT 2010

ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. Peticiones Irrespetuosas. 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. 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.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. Reproducción de Documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado y se actualizará anualmente por la Secretaría de Educación Departamental.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO TERCERO. Expedición y Valor de Fotocopias. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Secretaría de Educación Departamental, sin embargo, cuando el número de copias solicitadas sea superior a cinco (05), el interesado deberá cancelar el valor correspondiente, previo a la expedición de las mismas.

PARÁGRAFO. Ningún servidor de la Secretaría de Educación Departamental, podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO. Audiencias. Cuando en ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana se solicite ante la Secretaría de Educación Departamental, la celebración de audiencias públicas de conformidad con la ley, la ventanilla de la oficina de Atención al Ciudadano recepcionará la petición y la remitirá a la dependencia competente, para que esta se encargue de determinar su viabilidad y pertinencia. En caso de acceder a la audiencia, la respectiva dependencia definirá lo relacionado con los asistentes a la misma, la forma de citarlos, la fecha y hora y lugar en la que se llevará a cabo, e informará al solicitante sobre el particular. La dependencia encargada de llevar a cabo la audiencia, dejará constancia de su celebración mediante acta firmada por todos los asistentes o por los representantes de las personas naturales o jurídicas que participen o mediante ayuda memoria.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. 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.



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2018

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.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Consagra la ley que para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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.

La Secretaría de Educación Departamental, no opondrá reserva 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.

Cuando se trate de rechazo de peticiones por motivo de reserva, tal como lo establece el artículo 25 de la Ley, el área competente para resolver la petición deberá informarlo a la Oficina Jurídica, con los fundamentos técnicos de la causal, para que junto con su apoyo, se surta el procedimiento establecido en la norma, que consiste en la motivación de la decisión, con el soporte técnico suministrado por el área, cuando a ello haya lugar, en el que se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes. Decisión que deberá notificarse al peticionario, indicándole que contra la decisión de rechazo no procede recurso alguno. La reserva no es extensible a documentos o informaciones que no la tengan.

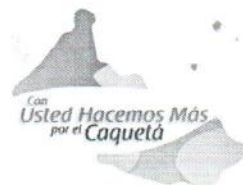
Cuando notificado el peticionario de la decisión, éste insista en su solicitud, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 26 de la Ley. La Oficina Jurídica, a través del área correspondiente,



GOBERNACIÓN DE
CAQUETÁ
REPÚBLICA DE COLOMBIA

NIT.800.091.594-4

SE-70



RESOLUCIÓN No. 002033 DEL 25 OCT 2010

previa comunicación de esta situación por parte del área respectiva será la dependencia competente para llevar a cabo este procedimiento.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO. Remisión. En el evento de que algún asunto no haya sido previsto por esta resolución se acudirá a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEPTIMO. Vigencias y Derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web de la Secretaría de Educación Departamental del Caquetá, y cartelera de la Oficina de Atención al Ciudadano.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE:

ALVARO PACHECO ALVAREZ
Gobernador del Caquetá


AMINTA CEDENO OSPINA
Secretaria de Educación Departamental


VoBo. EDGAR RINCON TORRES
Asesor Jurídico SEDC

Revisó: **FABIO PALOMAREZ SUAREZ**
Jefe Dirección Administrativa y Financiera

Radicado:

Copia:

Anexos: Formato derecho de petición verbal
Transcriptor o proyectó: Jackeline Peralta Jiménez 

 GOBERNACIÓN DE CAQUETA	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DEL CAQUETÁ		
	MACROPROCESO E. ATENCIÓN AL CIUDADANO	E07.02.F01	
	PROCESO GESTION SOLICITUDES Y CORRESPONDENCIA	FECHA	VERSIÓN
	FORMATO DERECHO DE PETICIÓN VERBAL	10 / 10 / 2018	1.0
		PÁGINA 1 DE 2	

APRECIADO USUARIO: En cumplimiento al decreto 1166 de 2016, respecto a la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos, lo invitamos a diligenciar el siguiente formato de Derecho de Petición Verbal.

Fecha y hora: _____ Número de Radicado: _____

Datos de quien presenta el derecho de Petición Verbal o su apoderado.

Nombre Completo: _____

Personal Natural o Jurídica: _____

Cédula de Ciudadanía: _____

Dirección: _____

Teléfono o Celular: _____

Correo Electrónico: _____

Medio por medio del cual se realiza la petición: _____

Petición Verbal:

Respuesta verbal suministrada:

Manifestación sujeto de especial protección: _____

Nombre del Funcionario que receptiona: _____

