



Libertad y Orden

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

RESOLUCIÓN . No. 086 DE 2013

(30 ENE. 2013)

"Por la cual se reglamenta en el DANE - FONDANE el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas y reclamos"

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE Y REPRESENTANTE LEGAL DEL FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – FONDANE

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las conferidas por el artículo 23 y 74 de la Constitución Política; el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002; los artículos 1° y 6° de la Ley 962 de 2005, los Decretos 262 y 263 de 2004 y 853 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 de la Constitución Política y 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagran en favor de las personas el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución.

Que el Título II, y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contiene las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y el derecho de formulación de consultas; forma de presentarlas, requisitos que se exigen, trámites, términos y forma de resolverlas y recursos a las decisiones que se adopten.

Que de conformidad con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, por medio de 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, y de acuerdo a lo previsto en el artículo 76, en toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos.

Que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Administrativo Nacional de Estadística - FONDANE, para velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición y de las quejas y reclamos, deberán propender porque su cumplimiento se realice con arreglo a principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política.

Que mediante la Resolución número 279 de 2008 se reglamentó en el DANE – FONDANE el trámite interno del Derecho de Petición y de las quejas y Reclamos y, con resolución No. 737 de 2009 se modificó parcialmente la Resolución No. 279 de 2008.

Que se considera necesario unificar y actualizar bajo un solo documento la reglamentación de las peticiones, quejas y reclamos y su procedimiento de acuerdo con la reglamentación vigente; para lo cual:

RESUELVE:

Artículo 1. Reglamento de los Derechos de Petición, quejas y reclamos. Adóptese el presente reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos que le corresponda resolver al DANE – FONDANE, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, las leyes, reglamentos y demás normas que regulen la materia.

Artículo 2. El derecho de petición. Es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante la entidad, por motivos de interés general o particular a fin de obtener una respuesta de fondo, en forma clara, precisa, congruente y dentro de los términos que se indican en las leyes y en la presente resolución.

Artículo 3. Manifestaciones del Derecho de Petición. Toda actuación iniciada por cualquier persona ante la entidad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesario invocarlo.

Mediante él se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un determinado servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Parágrafo. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 4. Formulación de Peticiones. Las peticiones se podrán formular ante el DANE – FONDANE, por cualquier persona natural o jurídica de forma verbal o escrita, a través de medios electrónicos, por medio de los canales creados en la página Web del DANE y en general a través de cualquier medio idóneo de comunicación con la entidad.

Artículo 5. Peticiones Verbales. Las peticiones que sean conocidas por la entidad en el mismo instante de su emisión, serán verbales y se resolverán, si fuere posible, de la misma forma y de manera inmediata. No obstante, cuando las peticiones verbales no puedan ser resueltas en el mismo instante, se podrán transcribir, diligenciando el formato para peticiones, quejas y reclamos que se encuentra en la sección "servicios al ciudadano" de la página Web del DANE, o en los bancos de datos de la entidad, se radicará y seguirá el trámite de las peticiones escritas.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario que la recibe la expedirá en forma sucinta informando el número de radicado asignado para su trámite.

Parágrafo. El funcionario encargado de prestar atención al ciudadano deberá registrar en el aplicativo que apoya la Gestión Documental las peticiones recibidas por vía telefónica y demás solicitudes verbales, indicando el nombre completo del solicitante, lugar de notificaciones y la materia de consulta.

Artículo 6. Peticiones escritas. Las peticiones escritas serán recibidas por el Grupo de Administración Documental del DANE, dependencia que las radicará en el sistema implementado para el efecto y las remitirá a más tardar al día siguiente de su recibo y radicación al Banco de Datos o al funcionario encargado de Atención y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos DANE quien analizará el tipo de solicitud, lo clasificará y remitirá a la dependencia competente para el trámite respectivo.

Cuando por razones de competencia existan varias dependencias encargadas de darle trámite a una petición, se informará a cada una de ellas el conocimiento de la misma para que proceda a proyectar respuesta en lo que le corresponda, teniendo en cuenta que el término para resolverla por parte de los encargados, es común. Los funcionarios competentes deberán remitir el proyecto de respuesta al Banco de Datos o al funcionario encargado de la Atención y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos para que éste las unifique y realice el trámite de firma de la respuesta.

Parágrafo. Cuando se formulen más de diez (10) peticiones de información análogas, el DANE podrá dar una única respuesta que se publicará en su página Web o cualquier otro medio idóneo y se enviará copia de la misma por el medio designado por el / los usuario (s) cuando así lo solicite(n).

Artículo 7. Peticiones a través de medios electrónicos. Las peticiones presentadas a través de medios electrónicos serán recibidas por el Grupo de Administración Documental para su direccionamiento al Banco de Datos o al Profesional de la Oficina Asesora Jurídica encargado de la Atención de peticiones, quejas y reclamos quien analizará, clasificará y, reasignará al área o dependencia competente para que sean resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario y en los términos y condiciones señalados para las peticiones formuladas en forma verbal o escrita.

En el DANE – FONDANE la formulación de peticiones por medio electrónico, se realizará a través de www.dane.gov.co, (sección: servicios al ciudadano, ir a la sección contáctenos, seleccionar tipo de solicitud, diligenciar el formulario, escribir el asunto en el espacio que se indica y hacer clic en "confirmar información"). El sistema generará un número de radicado con el cual el ciudadano podrá consultar el estado del trámite dado a su solicitud.

Artículo 8. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener por lo menos estos requisitos:

- 1) La designación de la autoridad a la cual se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante y/o apoderado si fuere el caso, junto con la dirección donde recibirá la respuesta. Se podrá agregar dirección electrónica.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en la que apoya su solicitud.
- 5) La relación de documentos, cuando se adjunten.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Las peticiones verbales que no puedan ser resueltas en el mismo instante, observarán estos requisitos para proceder a su transcripción, radicación y trámite.

Artículo 9. Peticiones incompletas. Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, el funcionario encargado de recibir las peticiones, quejas y reclamos encuentra que una petición está incompleta pero la actuación puede continuar, se indicará al peticionario para que subsane las faltas de que adolece cuando sea posible. Si el peticionario insiste en su radicación, la petición se tramitará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas. En todo caso, el DANE dejará constancia del trámite realizado.

Parágrafo 1. No se exigirá a los peticionarios, documentos que ya reposen en las dependencias de la entidad, de acuerdo con las normas aplicables vigentes.

Parágrafo 2. El DANE en ningún caso estimará incompleta una petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

Artículo 10. Desistimiento de la petición. El peticionario puede, en cualquier momento y de manera expresa o tácita, desistir de su petición.

El DANE dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la petición podrá solicitar al peticionario la información o documentación que haga falta. Si dentro del mes siguiente, el interesado no completa la solicitud, se entenderá tácitamente que ha desistido y la petición será archivada mediante acto motivado, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 11. Término para resolver las peticiones. Salvo norma legal o especial, toda petición presentada por motivos de interés general o particular, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación en la Oficina de Administración Documental.

Tendrá un término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1) Las peticiones para obtener certificaciones, información o documentos que reposan en el DANE deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- 2) Las peticiones mediante las cuales se formula una consulta al DANE en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
- 3) Las solicitudes de información por parte de los Congresistas se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación (art. 258 Ley 5 de 1992).

Parágrafo. Cuando de manera excepcional, no se pueda dar respuesta a la petición en los plazos señalados en la Ley, el funcionario encargado de la respuesta deberá informar esta circunstancia al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 12. Interrupción de los términos para resolver. Los términos previstos en el artículo anterior se interrumpen cuando se presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 1) Requerimiento para la complementación de documentos o informaciones.
- 2) Práctica de pruebas por parte de la entidad.
- 3) En los demás casos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Artículo 13. Características de la respuesta. Las respuestas a las peticiones elevadas ante el DANE deben ser oportunas es decir, dentro de los términos legales establecidos para cada caso; se deben resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta en el DANE - FONDANE el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas y reclamos"

Artículo 14. Grupo de Administración Documental. Toda solicitud escrita, o verbal que se transcriba, en ejercicio del derecho de petición, debe ser radicada ante la Oficina de Administración Documental del DANE. En los casos en que una solicitud sea recibida por otras dependencias de la entidad, o a través de medios diferentes a la página Web del DANE, esta deberá remitirse inmediatamente a la Oficina de Administración Documental para su radicación en el aplicativo que apoya la Gestión Documental, único medio de oficialización de las solicitudes.

Artículo 15. Peticiones no relacionadas con las funciones del DANE – FONDANE. Si el DANE – FONDANE no es la entidad competente para resolver la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o se le informará dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro de este mismo término se remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Artículo 16. Peticiones presentadas en las Direcciones Territoriales y Subsedes. Las peticiones que sean presentadas en las Oficinas de las Direcciones Territoriales y Subsedes, serán recibidas y radicadas por el encargado de Administración Documental en la respectiva Territorial y se reasignarán al funcionario competente para que proyecte la respuesta.

Si se trata de certificaciones o información estadística, éstas serán reasignadas al funcionario responsable del Banco de Datos quien expedirá el correspondiente certificado. Las demás respuestas a las solicitudes de las Direcciones Territoriales y Subsedes deberán ser firmadas por el Director Territorial o encargado de la Subsede.

Parágrafo. En cada Dirección Territorial deberá existir un responsable de realizar el control y seguimiento al trámite de peticiones, quejas y reclamos, el cual será designado por el respectivo Director.

Artículo 17. Información Estadística y Expedición de certificaciones. Cuando la petición verse sobre información estadística y certificaciones que debe expedir el DANE en razón de su función misional, esta debe ser enviada al Banco de Datos, área encargada de resolverla en forma directa.

Artículo 18. Solicitud de copias. El valor de las fotocopias solicitadas por los peticionarios se establecerá de acuerdo al valor normal del comercio a excepción de las que deban ser expedidas en formatos especiales; este valor será reajustado anualmente en el mes de enero siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 3 de la Ley 242 de 1995, y sus modificaciones.

El término para proceder a la entrega de copias que hagan parte de las diferentes actuaciones administrativas adelantadas por el DANE – FONDANE será de tres (3) días, una vez hayan sido canceladas y acreditada tal condición ante la dependencia competente en el DANE. En todo caso se atenderán los términos dispuestos en los artículos 14 y 36 de la Ley 1437 de 2011, es decir, la solicitud se resolverá dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. El peticionario deberá cancelar el valor de la expedición de publicaciones, medios magnéticos, certificados o cuando el número de copias solicitadas supere los diecinueve (19) folios o cualquier otro costo derivados de la respuesta del derecho de petición, en el Banco o entidad financiera que para tal fin determine la Tesorería del DANE, de acuerdo a los valores establecidos para cada uno.

Artículo 19. Acceso a información. Toda persona tendrá derecho a acceder a información, clara completa, oportuna cierta y actualizada relacionada con la actividad de la entidad, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley 79 de 1993. El derecho de petición de información incluye el acceso permanente y fácil a la información de interés general relacionada con el DANE - FONDANE, poder consultar los documentos que reposen en sus dependencias y obtener copias y certificaciones.

Artículo 20. Protección de la reserva de información, reserva estadística y documental. Para la consulta de información y expedición de documentos que reposen en el DANE – FONDANE, deberán observarse las normas sobre reserva documental, reserva estadística y derechos de autor. Tendrán carácter reservado especialmente: las protegidas por el secreto comercial o industrial, las relacionadas con la defensa y seguridad nacional, las amparadas por el secreto profesional, las que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas y las demás expresamente sometidas a reserva conforme a la Constitución o la Ley.

Artículo 21. Decisión negativa respecto a la petición de información, consulta de documentos y expedición de copias. El DANE - FONDANE al negar la petición de información, consulta y expedición de copias de documentos cuando tengan el carácter de reservados, lo hará en forma motivada, indicando las disposiciones legales pertinentes. Esta decisión será notificada al peticionario dentro de los términos previstos en el artículo 11 de esta Resolución.

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

Si el interesado insiste en la petición, se enviará copia de la documentación al Tribunal Administrativo competente para que resuelva lo pertinente de conformidad con el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 22. Horario para recepción de solicitudes. En el DANE las peticiones verbales y escritas, así como las solicitudes que requieran atención personalizada, serán recibidas y atendidas en el horario de oficina correspondiente; las peticiones adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico se recibirán las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, salvo fallas eventuales o circunstancias excepcionales que no permitan su recepción en los canales o medios destinados a tal fin. Su trámite iniciará con la radicación a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.

Artículo 23. Lugar y horario para la consulta de documentos. La consulta de documentos se llevará a cabo en los Bancos de Datos del DANE, en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el titular o encargado de la dependencia. Para los procesos contractuales se tendrán en cuenta las normas vigentes de la materia para consulta y expedición de copias.

Artículo 24. Deber de información y atención al público. El DANE, a través de su página Web y los Bancos de Datos deberá disponer y mantener actualizada la información de la entidad y aquella que produzca y que pueda ser de especial interés para los particulares.

Artículo 25. Rechazo de las peticiones. La peticiones cuyo contenido u objeto no se comprenda, se devolverán al interesado para que las aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no hacerlo éstas serán archivadas.

Cuando las peticiones sean presentadas en forma irrespetuosa, el funcionario receptor rechazará de plano las mismas.

Artículo 26. Quejas y Reclamos. Las quejas y reclamos pueden ser presentadas con el propósito de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Una queja es la manifestación, verbal o escrita de inconformidad hecha por un servidor público o ciudadano particular con respecto a la ocurrencia de un hecho irregular o sobre la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

Un Reclamo es la manifestación verbal o escrita para exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión en la prestación de un servicio. Este mecanismo permite exigirle a la entidad que mejore o corrija los posibles incumplimientos o fallas en la prestación de los servicios o productos que ofrece.

Artículo 27. Derecho de formular Quejas y Reclamos. Las quejas y reclamos que se presenten en el DANE - FONDANE se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos para los derechos de petición señalados en la presente resolución y conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 28. Trámite de las Quejas. Una vez recibida la queja por el funcionario competente, éste deberá tomar las medidas administrativas que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio, y dará respuesta a la queja dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su radicación.

Cuando la queja o reclamo, por su naturaleza, pueda constituir falta disciplinaria se enviará inmediatamente al Grupo de Control Interno Disciplinario del DANE para lo de su competencia.

Las quejas o reclamos que impliquen investigaciones disciplinarias, se tramitarán observando los términos que la Ley 734 de 2002 determine para este tipo de procesos.

Artículo 29. Recepción de quejas anónimas. Para presentar una queja no es requisito la identificación de quien la realice; si bien no existe la obligación de dar respuesta, la solicitud será analizada con la finalidad de que se tomen las medidas a que haya lugar en aras de cesar o evitar la continuación de alguna falla, si es del caso.

En todo caso no se podrá promover acción disciplinaria o fiscal o actuación administrativa, por la presentación de quejas anónimas, salvo cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Artículo 30. Falta Disciplinaria. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición, las quejas y los reclamos, en especial la falta de atención y los términos para resolverlas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a la apertura de investigaciones disciplinarias y las consecuentes sanciones de acuerdo con la ley disciplinaria vigente.

Artículo 31. Informe sobre Peticiones, Quejas y Reclamos. La Oficina jurídica a través del funcionario encargado de la Atención de peticiones, quejas y reclamos del DANE, consolidará la información sobre las clases y causas más frecuentes de peticiones, quejas y reclamos en la entidad y rendirá un informe mensual a la Dirección del DANE. Igualmente informará las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, con el objeto de mejorar el servicio.

Parágrafo. Para efectos del control que le impone el numeral 11 del artículo 10 del Decreto 262 de 2004, y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la entidad deberá vigilar que la atención de las quejas y reclamos sobre los servicios que presta la entidad, se realice de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección del Departamento un informe semestral sobre el particular.

Artículo 32. Notificación de los Actos que decidan las peticiones. Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan la formulación de consultas, y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

La notificación personal, podrá efectuarse mediante el uso del medio más eficaz para la citación del interesado dejando constancia de ello. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos señalados en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. Los actos que decidan sobre las peticiones en interés general, se comunicarán por los medios de que disponga la entidad, dejando constancia de ello.

Artículo 33. Recursos. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas de interés general o las que rechacen las peticiones por razones de reserva, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 34. Publicidad. Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones, quejas y reclamos formulados ante el DANE - FONDANE, se publicará copia de la presente resolución en la página Web de la Entidad.

Artículo 35. Disposiciones aplicables. Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 36. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones números 279 de 2008, 737 de 2009 y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá a 30 ENE. 2013



JORGE BUSTAMANTE R.

Director del DANE y Representante Legal de FONDANE