



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA – DANE
FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
FONDANE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 279 DE 2008
(03 JUN. 2008)

"Por la cual se reglamenta en el Dane - Fondane el trámite interno del Derecho de Petición y de las quejas y reclamos"

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

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial de las que le confiere el artículo 23 y 74 de la Constitución Política; el Título I, Capítulos I a VIII del Código Contencioso Administrativo; los artículos 54 y 55 de la Ley 190 de 1995; el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002; los artículos 1 y 6 de la Ley 962 de 2005, el Decreto 262 de 2004 y la Resolución No. 024 de 2006.

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 de la Constitución Política y 5º del Código Contencioso Administrativo, consagran en favor de las personas la presentación de peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, en forma verbal o escrita y de obtener pronta resolución.

Que el Título I., Capítulos I a VIII del C.C.A. 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 exige, trámites, términos y forma de resolverlas y recursos a las decisiones que se adopten.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo señala que la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación a los reglamentos que elaboren las respectivas entidades para el trámite interno de las peticiones y quejas.

Que mediante Resolución No. 006 de 2003 de la Dirección del DANE, se expidió la reglamentación para responder los Derechos de Petición que se presenten en el DANE - FONDANE; así mismo, mediante la Resolución No. 143 de 2005 se expidió y adoptó el reglamento interno para resolver las quejas y reclamos en el DANE - FONDANE.

Que se considera necesario unificar en un solo documento la reglamentación de las peticiones, quejas y reclamos e igualmente actualizar el procedimiento de acuerdo con la reglamentación vigente.

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

Que el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y el Fondo Rotatorio del Departamento Nacional de Estadística – FONDANE, para velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición y de las quejas y reclamos, deben propender porque su cumplimiento se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que en razón a lo expuesto se hace necesario determinar la reglamentación interna en el DANE - FONDANE del derecho de petición, de las quejas y reclamos, para lo cual se

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º- REGLAMENTO DEL DERECHO DE PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS

Adóptese el siguiente reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos que le corresponde resolver al DANE - FONDANE, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, las leyes, reglamentos y demás normas que regulen la materia.

ARTÍCULO 2º- MANIFESTACIONES DEL DERECHO DE PETICION

El derecho de petición comprende:

El derecho de petición en interés general.

El derecho de petición en interés particular.

El derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y expedición de copias.

El derecho de formulación de consultas.

ARTICULO 3º - EL DERECHO DE FORMULAR QUEJAS Y RECLAMOS.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos que se presenten en el DANE - FONDANE se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

ARTÍCULO 4º- TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las peticiones, quejas o reclamos que presenten las personas naturales o jurídicas al DANE - FONDANE sobre aspectos de su competencia se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, en quince (15) días hábiles.
2. Si se trata de informaciones, consulta de documentos o expedición de copias, en diez (10) días hábiles.
3. Si se trata de formulación de consultas, en treinta (30) días hábiles.

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

4. Si se trata de quejas o reclamos se responderán en quince (15) días hábiles, a excepción de aquellas que impliquen investigaciones disciplinarias, caso en el cual se observarán los términos que la Ley 734 de 2002 determine para este tipo de procesos.

Cuando no fuere posible resolver las peticiones en interés general o particular en el plazo previsto en este artículo, el competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

Si la petición de información, consulta de documentos o expedición de copias no es resuelta en el término de diez (10) días, se entiende que ha sido aceptada.

ARTÍCULO 5º- INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER

Los términos previstos en el artículo anterior se interrumpen cuando se presenta cualquiera de estas circunstancias:

- a) Requerimiento por parte de la entidad para la complementación de documentos o informaciones.
- b) Práctica de pruebas por parte de la entidad.
- c) En los demás casos contemplados por el Código Contencioso Administrativo

ARTÍCULO 6º. LUGAR DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Desde cualquier lugar del territorio Nacional, toda persona natural o jurídica podrá presentar ante el DANE - FONDANE, por cualquier medio, peticiones, quejas o reclamos.

Para la formulación de las Peticiones, Quejas o Reclamos por medio electrónico, la dirección es: www.dane.gov.co, (Procedimiento: hacer clic en contáctenos, en título del mensaje desplegar la flecha, seleccionar quejas y reclamos, escribir el mensaje en el espacio que se indica y hacer clic para enviar).

Número de fax : (091) 5978399

Apartado aéreo 80043

ARTICULO 7º - RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESCRITAS

Las peticiones, quejas o reclamos, escritas se recibirán en la Coordinación de Archivo y Correspondencia de la entidad, dependencia que, previa verificación de los requisitos fijados en el artículo 13 de esta resolución, la radicará y procederá a devolver copia al peticionario.

Recibida la petición, queja o reclamo por la Coordinación de Archivo y Correspondencia del DANE o por medios electrónicos, se radicará en el sistema

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

implementado para el efecto y la remitirá a mas tardar al día siguiente de su recibo y radicación al (los) profesional (es) responsable (es) de la Oficina Asesora Jurídica del DANE, quien (es) analizarán el tipo de solicitud y lo remitirán a mas tardar el día hábil siguiente a su recibo, a la dependencia del DANE - FONDANE que deba responder de acuerdo a su competencia, advirtiéndose que de la respuesta dada debe enviar copia a dicho profesional para efectos del seguimiento y control.

PARAGRAFO: El profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE, deberá realizar permanente control sobre los términos previstos para la respuesta de las peticiones, quejas o reclamos.

En el evento de presentarse conflicto de competencia para dar respuesta a la petición, queja o reclamo recibida, será la Secretaría General del DANE, la que definirá que persona o dependencia deba atenderla.

ARTICULO 8º - PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DEL DANE - FONDANE

En el caso de que las Peticiones, Quejas y Reclamos sean presentadas ante las Oficinas Territoriales, las respuestas deberán ser firmadas por el Director de la misma Territorial.

ARTÍCULO 9º - TRAMITE DE QUEJAS

Una vez recibida la queja por el funcionario competente, deberá tomar las medidas administrativas que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio y proyectará respuesta al quejoso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles la cual será suscrita por el funcionario competente de acuerdo a sus funciones asignadas o al Director del DANE.

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

ARTÍCULO 10º- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Son horas hábiles para recepcionar derechos de petición, las quejas y los reclamos, las comprendidas entre las 8:00 a.m, y las 5:00 p.m., de lunes a viernes.

ARTÍCULO 11º - RESOLUCIÓN DE PETICIONES VERBALES

Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible por el profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 12 de esta resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición.

Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

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

ARTÍCULO 12º - PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL DANE - FONDANE

Si el DANE - FONDANE no es la entidad competente para resolver la petición, el profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE, informará al peticionario inmediatamente en caso de ser petición verbal; en caso contrario se le informará dentro de los 10 días siguientes a la presentación y se enviará en este mismo término la solicitud a la entidad competente (Art. 33 del C. C. A.).

ARTÍCULO 13º - REQUISITOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Deben contener por lo menos estos requisitos:

- 1) La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuere el caso.
- 3) La indicación del documento de identidad y de la dirección del peticionario o apoderado según el caso.
- 4) Las razones en que se apoyan. (o los hechos que dieron origen a la queja).
- 5) La relación de los documentos, cuando se adjunten.
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTÍCULO 14º - PETICIONES INCOMPLETAS

Si al verificar el cumplimiento de los requisitos, el profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios para resolver la petición, se indicará al peticionario los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste, se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

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

PARAGRAFO 2º - Este requerimiento interrumpe los términos para resolver, fijados en el artículo 2º de esta resolución.

PARAGRAFO 3º- Si el peticionario no aporta los documentos o informaciones requeridos en el término fijado en este artículo, se entiende que desiste de la petición y se archivará mediante acto motivado, sin perjuicio de que posteriormente pueda presentarse nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTÍCULO 15º - RECEPCIÓN DE ANÓNIMOS

No se podrá promover acción disciplinaria o fiscal o actuación administrativa, por la presentación de quejas anónimas, salvo cuando se acredite, por lo menos

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

sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

ARTÍCULO 16º - REMISIÓN A LA DEPENDENCIA COMPETENTE

En caso de tratarse de Petición, Queja o Reclamo, una vez radicada en la Coordinación de Archivo y Correspondencia, el profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE, enviará directamente a la dependencia competente para que se proyecte la respuesta dentro de los términos legales y pase a la firma del funcionario que corresponda para que la suscriba.

ARTÍCULO 17º - INFORME SOBRE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

El profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE, encargado de las peticiones, quejas y reclamos, rendirá mensualmente a la Dirección del DANE, un informe en el que se indiquen las causas mas frecuentes de peticiones, quejas o reclamos en el DANE - FONDANE. Igualmente informará las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios, con el objeto de mejorar el servicio.

Copia de dicho informe reposará en la Oficina Asesora Jurídica del DANE a fin de que se tenga en cuenta en la previsión del daño antijurídico en la entidad.

PARAGRAFO: De la respuesta al derecho de petición, queja o reclamo, emitida por el DANE - FONDANE, se enviará copia a la Oficina de Control Interno del DANE para efectos del control que le impone el numeral 11 del artículo 10 del Decreto 262 de 2004.

ARTÍCULO 18º - PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS

Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del DANE - FONDANE, el profesional de la Oficina Asesora Jurídica del DANE dirigirá copia de la misma a cada una de estas para que resuelvan lo pertinente. Los funcionarios competentes deberán remitir el proyecto de respuesta al profesional que les remitió la petición para que éste las unifique y realice el trámite de la firma de la respuesta.

ARTÍCULO 19º - TRÁMITE EN LA DEPENDENCIA COMPETENTE

El titular o encargado de la Dependencia competente proyectará la respuesta a la petición, queja o reclamo, o la asignará a más tardar al día siguiente de su recibo, a uno de sus colaboradores para el trámite respectivo.

PARÁGRAFO 1º – La decisión respecto de peticiones, informaciones, consulta, expedición de copias, quejas o reclamos, corresponde a la Dirección del DANE o al funcionario público responsable del área sobre la cual recaiga la petición, queja o reclamo, siempre y cuando dicha responsabilidad esté señalada en las funciones del cargo o le hubiere sido delegado algún asunto específico.

ARTÍCULO 20º EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES

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

Cuando la petición verse sobre certificaciones que debe expedir el DANE en razón de su función misional, ésta debe ser enviada directamente al área competente, quien será la encargada de resolverlo en forma directa, expidiendo el certificado.

ARTÍCULO 21º - DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS

El DANE - FONDANE negará la información, consulta y expedición de copias de documentos cuando tengan el carácter de reservados, según las disposiciones Constitucionales y legales que amparan la reserva; dentro de los términos previstos en el artículo 2º de esta resolución.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo competente para que resuelva lo pertinente de conformidad con el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

De acuerdo con lo contemplado en el párrafo del artículo 8 del Decreto 262 de 2000, al Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales de la Procuraduría General de la Nación, se le notificará de las decisiones que resuelvan negativamente las peticiones de información.

ARTÍCULO 22º. VALOR DE LAS COPIAS

Las fotocopias solicitadas por los peticionarios darán lugar al pago de la suma de ciento cincuenta pesos (\$150.00) moneda corriente, por cada una, valor que se incrementará anualmente en el mes de enero en un porcentaje equivalente en el ciento por ciento del índice de precios al consumidor (IPC) para empleados, acumulado a diciembre del año inmediatamente anterior, que elabore el DANE.

PARAGRAFO: El peticionario deberá cancelar el valor de las publicaciones, disquetes, cintas magnéticas, certificados 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 23º - PROTECCIÓN DE LA RESERVA DE INFORMACIÓN, RESERVA ESTADÍSTICA Y DOCUMENTAL

Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en las dependencias del DANE - FONDANE, deben observarse las normas que protegen la reserva documental, la reserva estadística, derechos de autor; según la Constitución, la Ley y la reglamentación del DANE; los documentos que se encuentren en la entidad, o que los mismos no se refieran a la defensa o la seguridad Nacional.

ARTÍCULO 24º - LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS

La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del servidor oficial 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.

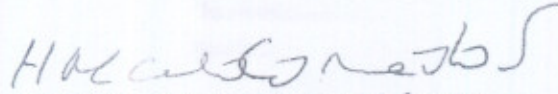
Continuación Resolución "Por la cual se reglamenta en el Dane - Fondane el trámite interno del Derecho de Petición y de las quejas y reclamos"

deroga las Resoluciones Nos 006 de 2003 y 143 de 2005 y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los:

03 JUN. 2008



HECTOR MALDONADO GÓMEZ

Director DANE y

Representante legal de FONDANE

Proyecto: Darío Montañez V.
Revisó: Nelly Isabel Gómez de Cortes - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Aprobó: Alfredo Vargas Abad, Secretario General

