

"POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN No. 542 DE 2023".**EL GERENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA**

En uso de las facultades legales y reglamentarias y las conferidas en especial las conferidas en el Decreto Ordenanzal No 723 de 2017 y demás normas que lo modifiquen y/o aclaren, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios, entre otros, "de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones"

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" para el derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente", estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

“POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN No. 542 DE 2023”.

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es actualizar el trámite interno de las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones 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 teniendo en cuenta lo anterior el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones; contenidas en la Resolución No. 542 de 2023 y, en consecuencia:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Modifíquese el Capítulo Segundo de la Resolución No. 542 de 2023, el cual quedara de la siguiente manera:

CAPÍTULO SEGUNDO
TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 31. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por el IDEAR y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el técnico administrativo del proceso de Ventanilla Única en el sistema de información dispuesto por la entidad (ORFEO), y asignadas a Gerencia para su trámite ante cada dependencia con la finalidad de que la misma sea atendida de manera oportuna así como brindar la información al ciudadano y público en general.

Parágrafo: Dependiendo de la gravedad de esta, será remitida al Grupo de control disciplinario interno de la Entidad.

ARTÍCULO 32. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los reclamos y las sugerencias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por el IDEAR y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el técnico administrativo del proceso de Ventanilla Única en el sistema de información dispuesto por la entidad (ORFEO), y asignadas a Gerencia para su trámite ante cada dependencia con la finalidad de que la misma sea atendida.

ARTÍCULO SEGUNDO: Modifíquese el Título III de la Resolución No. 542 de 2023, el cual quedara de la siguiente manera:

TÍTULO III
DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 33. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES. El Profesional de apoyo a gerencia y relaciones públicas deberá elaborar y presentar a Gerencia, un informe trimestral de las PQRSD recibidas por el IDEAR y el trámite surtido frente a las mismas, los cuales servirán como insumo a toda la Entidad para el análisis del comportamiento periódico, con el fin de identificar debilidades y plantear acciones de mejora en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

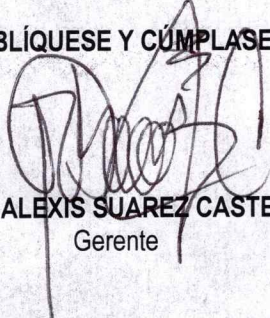
“POR LA CUAL SE MODIFICA PARCIALMENTE LA RESOLUCIÓN No. 542 DE 2023”.

Parágrafo: Para la elaboración de este, se tendrán en cuenta únicamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias presentadas y recibidas ante el IDEAR a través de los diferentes canales de comunicación así como la atención a los mismos.

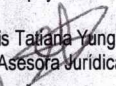
ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga los artículos 31, 32 y 33 de la Resolución No. 542 del 28 de diciembre de 2023 *“Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR”*.

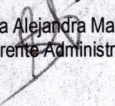
Dado en Arauca, a los 25 OCT 2024

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


GEOVANNY ALEXIS SUAREZ CASTELLANOS
Gerente


Proyecto: Dilan Harvey Duran
Profesional de Apoyo


Revisó: Keiris Tatiana Yung Abril
Jefe Oficina Asesora Jurídica


Daniela Alejandra Mariaca
Subgerente Administrativa