

RESOLUCIÓN 279 DE 2008

(junio 3)

Diario Oficial No. 47.047 de 11 de julio de 2008

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

FONDO ROTATORIO DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013, 'por la cual se reglamenta en el DANE - Fondane el trámite interno del Derecho de Petición y/a atención de las quejas y reclamos', publicada en el Diario Oficial No. 48.694 de 4 de febrero de 2013.

- Aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante la Resolución 291 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.191 de 2 de diciembre de 2008, 'Por la cual se aprueba la Resolución número [279](#) del 3 de junio de 2008, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, en el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE, y el Fondo Rotatorio del Departamento Nacional de Estadística, Fondane.'

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 [1o](#) y [6o](#) de la Ley 962 de 2005, el Decreto 262 de 2004 y la Resolución número 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 número 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 número 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;

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 PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

Adóptase 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 PETICIÓN.<Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.

ARTÍCULO 3o. EL DERECHO DE FORMULAR QUEJAS Y RECLAMOS.<Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.
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. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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

ARTÍCULO 7o. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 petitionerio.

Recibida la petición, queja o reclamo por la Coordinación de Archivo y Correspondencia del DANE o por medios electrónicos, se radicará en el sistema implementado para el efecto y la remitirá a más 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 más 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.

PARÁGRAFO. 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 qué persona o dependencia deba atenderla.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS EN LAS DIRECCIONES TERRITORIALES DEL DANE – FONDANE. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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. TRÁMITE DE QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 10. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 11. RESOLUCIÓN DE PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 este la solicita.



ARTÍCULO 12. PETICIÓN, QUEJA O RECLAMO NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL DANE – FONDANE. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 (Artículo [33](#) del C. C. A.).



ARTÍCULO 13. REQUISITOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 14. PETICIONES INCOMPLETAS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.

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

PARÁGRAFO 2o. Este requerimiento interrumpe los términos para resolver, fijados en el artículo [2o](#) de esta resolución.

PARÁGRAFO 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 15. RECEPCIÓN DE ANÓNIMOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 16. REMISIÓN A LA DEPENDENCIA COMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 17. INFORME SOBRE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 más 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.

PARÁGRAFO. 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 18. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS.

<Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 este las unifique y realice el trámite de la firma de la respuesta.

ARTÍCULO 19. TRÁMITE EN LA DEPENDENCIA COMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 20. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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

ARTÍCULO 21. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 [8o](#) 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 22. VALOR DE LAS COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.

PARÁGRAFO. 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 23. PROTECCIÓN DE LA RESERVA DE INFORMACIÓN, RESERVA ESTADÍSTICA Y DOCUMENTAL. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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 24. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.

ARTÍCULO 25. NOTIFICACIONES DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

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.

Para efectos de la notificación personal, se hará 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 [44](#) del C.C.A.

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 26. RECHAZO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

Cuando las peticiones sean formuladas en forma irrespetuosa o con expresiones injuriosas, groseras o no guarden el debido respeto, el funcionario receptor rechazará de plano la misma.

ARTÍCULO 27. RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el C.C.A.

ARTÍCULO 28. PUBLICIDAD. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

Para efectos de la debida información de los requisitos y trámites de las peticiones formuladas ante el DANE - Fondane, la Secretaría General fijará copia de la presente resolución en lugares visibles al público, y en la página web de la entidad.

ARTÍCULO 29. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición, quejas y reclamos, será objeto de las sanciones previstas en el C.C.A., Ley [734](#) de 2002 y de las demás que así lo consagren.

ARTÍCULO 30. DISPOSICIONES APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones del Título I del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 31. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [36](#) de la Resolución 86 de 2013>

La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial** previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga las Resoluciones números 006 de 2003 y 143 de 2005 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 3 de junio de 2008.

El Director DANE y Representante legal de Fondane,

HÉCTOR MALDONADO GÓMEZ.



