



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022

Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

EL GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en el artículos 209, 211 y 305 de la Constitución Política de Colombia, artículo 9 de la Ley 489 de 1998, Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes y

CONSIDERANDO

Que la Constitución de Colombia, en su artículo 2º, consagra que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Que en concordancia con las disposiciones anteriores el Artículo 209, ibidem, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento, entre otros principios, en los principios de eficacia, economía, celeridad, con el fin de alcanzar el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que el artículo 211 de la Constitución Política de Colombia establece que: *"La ley señalará las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias del Estado que la misma ley determine. Igualmente, **fixará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades.** La delegación exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegatario, cuyos actos o resoluciones podrá siempre reformar o revocar aquel, reasumiendo la responsabilidad consiguiente. La ley establecerá los recursos que se pueden interponer contra los actos de los delegatarios."*

Que el Artículo 303 de la Constitución Política de Colombia establece que: En cada uno de los departamentos habrá un Gobernador que será jefe de la administración seccional y representante legal del departamento

Que el Artículo 305, ibidem, establece que son atribuciones del Gobernador: (...) 2. Dirigir y coordinar la acción administrativa del departamento y actuar en su nombre como gestor y promotor del desarrollo integral de su territorio, de conformidad con la Constitución y las leyes. (...)

Que, según dicha norma, el Gobernador es la primera autoridad del Departamento, y entre las atribuciones de éste se encuentran, cumplir y hacer cumplir la Constitución, la ley, los decretos del gobierno, y las ordenanzas de la asamblea; conservar el orden público en el departamento, de conformidad con la ley y las instrucciones y órdenes que reciba del Presidente de la República.

Página 1 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Naín - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022

Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

Que el artículo 3 de la Ley 489 de 1998 consagra los principios de la función administrativa y establece que: La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, **economía**, imparcialidad, **eficacia**, **eficiencia**, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Que en el artículo 9 de la Ley 489 de 1998 se establece sobre la DELEGACIÓN que *"Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente ley, podrán **mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias**. Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, **en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente**, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente ley."*

Que la misma Ley 489 de 1998 en artículo 10 establece que la delegación deberá constar por escrito y en el acto administrativo de delegación deberá determinarse la autoridad delegataria y las funciones que se delegan, debiendo el delegante informarse en todo momento sobre el desarrollo de las delegaciones otorgadas e impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las mismas.

Que el artículo 12 de la Ley 489 de 1998 dispone que "los actos expedidos por las autoridades delegatarias estarán sometidos a los mismos requisitos establecidos para su expedición por la autoridad o entidad delegante y serán susceptibles de los recursos procedentes contra los actos de ellas".

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia consagra el Derecho Fundamental de Petición y establece:

ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Que la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición, para efectos de la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones establece en su artículo 22, lo siguiente:

"Las autoridades 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 de conformidad con el principio de economía y celeridad como principios que rigen la función administrativa, por razones del servicio público, y con la finalidad de otorgar

Página 2 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Nain - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022

Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

celeridad y de darle cumplimiento oportuno a las peticiones que se presenten ante la Gobernación del Departamento del Córdoba, y por lo complejo de la estructura de la Administración Departamental, es necesario delegar en los SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE OFICINA DE LA GOBERNACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA, la facultad de realizar la tramitación interna de las respuestas a los derechos de petición que corresponda resolver a la entidad en la dependencia a su cargo y las que tengan como destinatario el Señor Gobernador, conforme a la materia de la Secretaría y Oficina a su cargo, y atendiendo las disposiciones dadas en la Ley 1755 de 2015 y al reglamento para la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que de acuerdo con el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Gobernación de Córdoba, los Secretarios de Despacho y los Jefes de Oficina pertenecen al nivel directivo y asesor de la entidad.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: Deléguese en los/las **Secretarios (as) de Despacho, los/las Jefes de Oficina y el Director del Departamento Administrativo de Planeación de la Gobernación de Córdoba**, la función de tramitar internamente, suscribir, dar respuesta y hacer seguimiento a los derechos de petición, quejas y reclamos -PQRS- conforme a la materia, temática, y competencias de cada secretaria, que sean presentados ante la Administración Departamental, incluso aquellas en las que el destinatario fuere el Gobernador del Departamento de Córdoba. En el ejercicio de la función delegada, estarán obligados a tramitar y responder las -PQRS- que se presenten a su propio despacho.

PARÁGRAFO 1: En todos los casos deberán observar estrictamente los términos de la Ley 1755 de 2015 y el Reglamento para la tramitación interna de las -PQRS de la Gobernación de Córdoba.

PARÁGRAFO 2: Conforme a la Ley 1755 de 2015, la Dirección de Atención al Ciudadano deberá diseñar un Manual y Guía de atención de peticiones ciudadanas que desarrolle el contenido del presente acto administrativo a través de los procesos y procedimientos que se requieran.

ARTÍCULO SEGUNDO: Los canales de entrada de peticiones al ciudadano en la Gobernación del Departamento de Córdoba serán los siguientes:

- La ventanilla física para las peticiones escritas.
- El Sistema de Atención al Ciudadano -SAC- de la Secretaría de Educación Departamental
- La ventanilla web de mercurio, y
- El correo electrónico único de contacto conforme a la política de Gobierno Digital para la atención al ciudadano que será gobernador@cordoba.gov.co.

Página 3 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Naín - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022



Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAFO 1: Conforme a lo dispuesto en el artículo 197 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el correo notificacionesjudiciales@cordoba.gov.co, será utilizado exclusivamente para recibir los correos que provengan de los despachos judiciales, los correos que provengan de usuarios diferentes serán bloqueados desde el servidor.

PARÁGRAFO 2: De existir algún canal de entrada diferente a los señalados en el presente artículo estos deberán ser cerrados y se deberá divulgar a los ciudadanos los canales para atención de PQRS.

ARTÍCULO TERCERO: La Gobernación de Córdoba tramitará la atención de las PQRS a través de:

- El Sistema de Gestión Documental - MERCURIO -, donde se tramitarán todas las PQRS del Departamento, con excepción de aquellas de competencia de la SED, y
- El Sistema de Atención al Ciudadano -SAC- de Secretaría de Educación Departamental, donde se tramitarán las PQRS de competencia de la SED

PARÁGRAFO 1: La Gobernación de Córdoba tendrá una ventanilla única de radicación de PQRS que será manejada por la Dirección de Atención al Ciudadano sea cual fuere su canal de entrada y el sistema donde se tramiten.

PARÁGRAFO 2: La Dirección de Atención al Ciudadano se encargará de hacer la RADICACIÓN DE ENTRADA DE TODAS LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS tanto en el Sistema de Gestión Documental - MERCURIO - como en el SAC de Secretaría de Educación Departamental.

ARTÍCULO CUARTO: La Dirección de Atención al Ciudadano, será la dependencia encargada de realizar DESDE MERCURIO el reparto de las -PQRS- que sean presentados ante la Administración Departamental, conforme a la materia, temática, y competencias de cada secretaría u oficina, incluso aquellas en las que el destinatario fuere el Gobernador del Departamento de Córdoba, para que se proceda a cumplir la función delegada.

PARÁGRAFO 1: Todas las PQRS en la Gobernación de Córdoba, deberán tener un radicado de salida asociado al radicado de entrada, que permita realizar una trazabilidad de la respuesta, sea en MERCURIO o en el SAC conforme donde fuera generado el radicado de entrada.

PARÁGRAFO 2: Las PQRS que necesiten información de diferentes dependencias serán asignados por la DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, a aquella secretaría u oficina de la cual haya emanado el contrato, convenio o acto administrativo objeto de la PQRS. La Secretaría u oficina a la cual se le haya asignado el trámite será la encargada de solicitar la información que se requiera de las demás dependencias, consolidar y proyectar la respuesta DE FORMA OPORTUNA.

Página 4 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Naín - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022



Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAFO 3: En todos los casos deberán observar estrictamente los términos de la Ley 1755 de 2015 y el Reglamento para la tramitación interna de las -PQRS- de la Gobernación de Córdoba.

ARTÍCULO QUINTO: Las respuestas a derechos de petición que por su complejidad requieran conceptos jurídicos, deberán contar con el Visto Bueno del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica. Para efectos de este trámite, el proyecto de respuesta deberá ingresar a la Oficina Asesora Jurídica con una antelación de cinco (5) días previos al vencimiento del término legal para dar respuesta.

PARÁGRAFO: El Jefe de la Oficina Jurídica devolverá oportunamente el proyecto de respuesta revisado para la firma y envío al ciudadano por parte del Secretario o Jefe de Oficina delegado responsable del Derecho de Petición.

ARTÍCULO SEXTO: Las respuestas a derechos de petición que puedan comprometer presupuestalmente a la entidad, o que reconozcan una obligación pecuniaria a cargo de la entidad territorial, deberán contar con el Visto Bueno del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y del/de la Secretario (a) de Hacienda del Departamento de Córdoba. Para efectos de este trámite, el proyecto de respuesta deberá ingresar en cada una de estas dependencias, con una antelación de mínimo (3) días previos al vencimiento del término legal para dar respuesta.

PARÁGRAFO: El Jefe de la Oficina Jurídica y el Secretario (a) de Hacienda devolverán oportunamente el proyecto de respuesta revisado para la firma y envío al ciudadano por parte del Secretario o Jefe de Oficina delegado responsable del Derecho de Petición.

ARTÍCULO SÉPTIMO: TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE ÓRGANOS DE CONTROL (Procuraduría, Fiscalía, Defensoría, Contraloría, Personería, o similares) deberán llevar el visto bueno y la correspondiente aprobación de la Secretaría General, quien revisará el correspondiente proyecto de respuesta que envíe cada secretaría según la materia o la función respectiva.

PARÁGRAFO 1: Para efectos de este trámite, la Dirección de Atención al Ciudadano asignará estos requerimientos a través de MERCURIO a la Secretaría u Oficina Competente conforme al asunto y notificará al Jefe de la Oficina de Control Interno para que realice el respectivo seguimiento a la oportuna respuesta y al Secretario (a) General para el filtro y revisión correspondiente.

PARÁGRAFO 2: LOS REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL que necesiten información de diferentes dependencias serán asignados por la DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, a aquella secretaría u oficina de la cual haya emanado el contrato, convenio o acto administrativo objeto del requerimiento. La Secretaría u Oficina a la cual se le haya asignado el trámite será la encargada de solicitar la información que se requiera de las demás dependencias, consolidar y proyectar la respuesta DE FORMA OPORTUNA para la remisión a Secretaría General.

Página 5 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Naín - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022

Gobernación de
Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

PARÁGRAFO 3: El proyecto de respuesta al REQUERIMIENTO DEL ENTE DE CONTROL, deberá ser remitido a la Secretaría General al correo secretaria.general@cordoba.gov.co para revisión con antelación de mínimo (1) día al vencimiento del término para dar respuesta. De la respuesta a dichos requerimientos de órganos de control deberá remitirse copia a la Oficina de Control Interno.

PARÁGRAFO 4: El Secretario (a) General devolverá oportunamente el proyecto de respuesta revisado para la firma y envío al ente de control por parte del Secretario o Jefe de Oficina responsable del requerimiento.

ARTÍCULO OCTAVO: En el evento que el funcionario delegado considere que no tiene la competencia para resolver la petición o el requerimiento asignado o remitido por la Dirección de Atención al Ciudadano, en forma inmediata deberá remitirlo al funcionario competente, en los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 y el Reglamento para la tramitación interna de las -PQRS-, informando de esa situación al Peticionario y a la Dirección de Atención al Ciudadano.

Se deberá tener en cuenta que, radicada la petición ante esta Entidad, esta circunstancia, no suspende los términos establecidos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

ARTÍCULO NOVENO: La Dirección de Atención al Ciudadano, remitirá el día viernes de cada semana al Jefe de la Oficina de Control Interno, el reporte de las -PQRS- y de los REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL radicados y repartidos, quien deberá realizar seguimiento transversal al trámite oportuno de estos.

ARTÍCULO DÉCIMO: La Oficina de Control Interno diseñará una política de autocontrol en materia de Atención de Peticiones Ciudadanas y REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL, y los tableros de control que se requieran para la gestión del riesgo en este asunto.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: El Gobernador con apoyo de la Secretaría General, hará seguimiento y control al trámite de las PQRS dirigidos al Despacho del Gobernador y que sean contestados por los Secretarios de Despacho en virtud de la función delegado.

PARÁGRAFO: El Gobernador con apoyo de la Secretaría General, orientará las políticas de mejores prácticas en materia de Tramitación Interna de -PQRS- en la Gobernación de Córdoba para la vigilancia, control y orientación de la función delegada, para lo cual expedirá las circulares y memorandos que correspondan.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: La Dirección de Atención al Ciudadano deberá presentar ante el Despacho del Gobernador, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, una relación detallada de las -PQRS- que fueron radicadas y repartidas y con el señalamiento expreso de atención oportuna o vencida en términos.

Página 6 de 7

"Ahora le Toca a Córdoba: Oportunidades, Bienestar y Seguridad"

Palacio de Naín - Calle 27 No. 3 - 28 Montería - Córdoba PBX: + (57) 4 7848940 - 01 8000 400 357
contactenos@cordoba.gov.co
www.cordoba.gov.co



DECRETO No.

00221

FECHA:

23 FEB 2022



Gobernación de Córdoba

"Por medio del cual se delega la respuesta de los DERECHOS DE PETICIÓN, en la Gobernación del Departamento de Córdoba y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Disponer a la Dirección Administrativa de Sistemas para el acompañamiento tecnológico que se requiera para desarrollar el contenido del presente acto administrativo.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: Comunicar el contenido del Presente acto administrativo a todas las dependencias de la Gobernación de Córdoba y remitir a la Dirección de Prensa y comunicaciones para que en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano diseñen una campaña de comunicación a clientes internos y externos donde se divulgue y socialice el contenido del presente acto administrativo y la presente ruta de atención de PQRS.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todos los actos administrativos que le sean contrarios, en especial, las delegaciones en materia de -PQRS- efectuadas con anterioridad.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Montería a los 23 FEB 2022

ORLANDO DAVID BENÍTEZ MORA GOBERNADOR

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Claudine Patricia Álvarez Isaza	Nombre: Carlos Vasco Álvarez	Nombre: Hernando De la Espriella
Cargo: Asesora de Despacho	Cargo: Director Atención al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre: Luis Gabriel Degiovanni Behaine	Nombre:
Cargo:	Cargo: Secretario General	Cargo:
Firma:	Firma:	Firma: