

# VALLE DEL CAUCA

## GACETA DEPARTAMENTAL

### ÓRGANO DE PUBLICIDAD DE LOS ACTOS DEL GOBIERNO SECCIONAL

DILIAN FRANCISCA TORO TORRES Gobernadora del Valle del Cauca	Registro Ministerio de Gobierno Res. N° 1774/88	LUIS ALFREDO GÓMEZ GUERRERO Gerente InnovaTech E.I.C.E.
	Cali, Febrero 12 de 2025 Fundada el 9 de mayo de 1910 - AÑO CIV - Número 6917	

GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA

#### DECRETO No. 1052 DE 2004

(Julio 1)

“POR EL CUAL SE ORDENA LA PUBLICIDAD DE ALGUNOS ACTOS Y DOCUMENTOS OFICIALES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.

El Gobernador del Departamento del Valle del Cauca, en uso de sus atribuciones legales, y en especial las conferidas por el artículo 43 del Código Contencioso Administrativo y,

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto Departamental No. 0608 de 1998 el Gobierno Departamental en cumplimiento del principio de publicidad que debe regular los actos de las Entidades Estatales, estableció los actos y documentos, que deben publicarse en la Gaceta Departamental.

Que mediante el mismo Decreto se indicaron las dependencias responsables de ordenar la publicidad de estos actos en dicho órgano de publicación oficial.

Que posterior a la expedición del Decreto Departamental No. 0608 de 1998 fue expedido el Decreto No. 266 de 2000, “Por el cual se dictan normas para suprimir y reformar las regulaciones, trámites y procedimientos”.

Que igualmente fue expedido el Decreto No. 0279 del 3 de mayo de 2000, “Por el cual se compilan las disposiciones referentes a la estructura administrativa, la planta global de cargos del nivel central del Departamento del Valle del Cauca y se dictan otras disposiciones”.

Que mediante Decreto 0349 de mayo 2 de 2001, “Por medio del cual se ajusta la estructura administrativa y la escala salarial del nivel central del Departamento del Valle del Cauca, se modifica el Decreto No. 0279 de mayo 3 de 2000 y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 3 establece que la estructura orgánica de la administración del Departamento del Valle del Cauca en su nivel central estará conformada entre otras dependencias por la Secretaría General.

Que se hace necesario actualizar la clase de documentos y actos que requieren su publicación en la Gaceta oficial conforme a las normas legales expedidas para estos efectos, lo mismo que adecuar el Decreto Departamental No. 0608 de 1998 a la nueva estructura administrativa de la planta global de cargos del nivel central del Departamento del Valle del Cauca.

En mérito de lo expuesto,

#### DECRETA:

**ARTÍCULO PRIMERO:** A partir de la vigencia del presente Decreto se publicarán en la Gaceta Departamental los siguientes documentos públicos:

- Las Ordenanzas y los Proyectos de Ordenanzas objetados por el Gobierno Departamental.
- Los Decretos y Resoluciones, expedidas por el Gobierno Departamental y los demás actos administrativos de carácter general bien sea de la Administración Central (Secretarías) o de la Administración Descentralizada (Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Departamento y Sociedades de Economía Mixta).
- Los actos de disposición, enajenación, uso o concesión de bienes departamentales.
- La parte resolutive de los actos administrativos que afecten en forma directa o inmediata a terceros que no hayan intervenido en una actuación administrativa a menos que se disponga su publicación en otro medio oficial destinado para estos efectos o en un periódico de amplia circulación en el territorio, donde sea competente quien expidió decisiones.

e. Los contratos y órdenes de trabajo o servicio cualquiera sea su modalidad de contratación, que tengan formalidades plenas de acuerdo con la capacidad de contratación de la respectiva entidad (Administración Central o Descentralizada) determinado según el monto del presupuesto de la vigencia presupuestal respectiva en concordancia con lo indicado en los Artículos 24 y 39 de parágrafo 3 del Artículo 41 de la Ley 80 de 1993.

f. Los proyectos de Actos Administrativos de carácter general, en los siguientes casos:

- Los que reglamenten el medio ambiente y la preservación y defensa del patrimonio ecológico, histórico y cultural y la explotación de los recursos naturales.
- Las normas urbanísticas, planes parciales, relimitación de unidades de actuación urbanística, planes de alto impacto en zonas rurales y demás regulaciones en desarrollo de los planes de ordenamiento territorial que sean de su competencia en los términos de la Ley 388 de 1997.
- Los que en su respectivo ámbito de competencia, ordene someter a consulta pública previa el Gobernador.
- Los que impongan nuevas obligaciones a los productores de bienes y oferentes de servicios que afecten a los consumidores y usuarios.
- Los expedidos con base en las facultades de inspección, control y vigilancia.

La publicación de los anteriores proyectos de regulación deberá hacerse con antelación no inferior a quince (15) días a la fecha de su expedición y ceñirse a los requisitos del artículo 32 del Decreto 266 de 2000.

**PARÁGRAFO:** Los actos administrativos de carácter particular y concreto surtirán sus efectos a partir de su notificación y no será necesaria su publicación.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La Secretaría General del Despacho del Gobernador será la dependencia responsable de ordenar la publicación de los actos administrativos y demás documentos que conforme a lo indicado en el presente Decreto sean expedidos por el Gobernador del Departamento.

Los Secretarios de la Administración Central y Gerente o Directores de Entidades Descentralizadas a los funcionarios en que ellos deleguen esta función, serán los responsables de que se publiquen los actos administrativos y documentos oficiales que conforme a la ley y a este Decreto deban publicarse por la respectiva dependencia o entidad del Departamento.

**ARTÍCULO TERCERO:** Los Secretarios de la Administración Central y los Gerentes y Directores de las Empresas Industriales y Comerciales, Establecimientos Públicos y Sociedades de Economía Mixta del Departamento, o los funcionarios que ellos deleguen serán los responsables de remitir a la Imprenta Nacional dentro de los diez (10) primeros días de cada mes, a fin de que sean publicados en el Diario Único de Contratación Pública apéndice de dicho órgano oficial en cumplimiento de la Ley 190 de 1995 y al Decreto Nacional 1467 de 1995, la relación de los celebrados cualquiera que sea su modalidad que superen el 50% de la menor cuantía o contratación directa del Departamento del Valle, Administración Central y de las respectivas entidades descentralizadas del Departamento.

**ARTÍCULO CUARTO:** Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga los decretos Nos. 0608 de 1998 y 0406 de 2000 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

#### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santiago de Cali, al 1er. día del mes de julio del año dos mil cuatro (2004).

(Fdo) ANGELINO GARZÓN

Gobernador del Valle del Cauca

Proyectó: Miriam Izquierdo de Corrales; Profesional Especializado  
Martha Lucía García Patiño; Profesional Universitario

**DECRETO NO. 1.22-0178****DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION****DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025**  
(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

LA GOBERNADORA DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA,

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y en especial, las conferidas en los numerales 1 y 2 del artículo 305 de la Constitución Política y el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y,

**CONSIDERANDO**

Que, la Constitución Política de 1991 en el artículo 23 consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de esta, y en el artículo 74 establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que, el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, *"por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, establece los derechos de las personas ante las autoridades, dentro de los cuales se encuentra el derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Que, en el inciso 1° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, *"por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que, el artículo 22 de la citada Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, consagra el deber de las autoridades de 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.

Que, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *"por 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"*, dispone 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.

Que, la Ley 1712 de 2014, *"por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, prevé un conjunto de obligaciones tendientes a regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

del derecho y las excepciones a la publicidad de información, obligaciones dirigidas a todas las entidades estatales.

Que, el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, *"por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"*, señala el deber de dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que, el numeral 1 del artículo 119 de la Ley 2200 de 2022, *"por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los departamentos"*, señala que además de las funciones constitucionales y legales previstas, los gobernadores tendrán la función de cumplir y hacer cumplir la Constitución y la Ley, los decretos del Gobierno nacional, las ordenanzas de la respectiva asamblea y sus propias decisiones.

Que, el Decreto 2573 de 2014, compilado por el Decreto 1078 de 2015, establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, reglamentando parcialmente la Ley 1341 de 2009 y dictando otras disposiciones.

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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*, tiene por objeto regular la presentación, radicación y todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que, el Decreto 1609 de 2016, regula el trámite y requisitos para la emisión y publicación de los actos administrativos en el Departamento del Valle del Cauca, así como la regulación del trámite y expedición de los conceptos jurídicos del ente territorial.

Que, el Decreto No. 1.22-1599 del 16 de septiembre de 2024<sup>1</sup>, en su artículo 84, creo la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano adscrita a la Secretaría General del Departamento.

Que, conforme al anterior marco jurídico se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten ante la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca.

<sup>1</sup> *"Por el cual se ajusta la estructura de la administración central del departamento del Valle del Cauca y se definen las funciones de sus dependencias"*.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Que, en mérito de lo anterior, la señora Gobernadora del Departamento del Valle del Cauca,

DECRETA:

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSDF

Artículo 1. *Objeto.* Reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, en adelante PQRSDF.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.* El presente reglamento se aplica a todas las dependencias que conforman la estructura de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca.

Artículo 3. *Definiciones.* Para la interpretación del presente decreto, entiéndase las siguientes definiciones:

1. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético - profesional.
2. Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación de un producto, servicio o el cumplimiento de una función pública.
3. Índice de información reservada y clasificada: Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada conforme a la ley.
4. Información pública: Es toda información que la entidad genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.
5. Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
6. Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22- 0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

7. Grupo de valor: Es la medición estadística mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
8. Lenguaje claro: Es una práctica comunicativa oral o escrita orientada a la relación entre el Estado y la ciudadanía que se caracteriza por ser sencilla, directa, clara y concreta, sin tecnicismos innecesarios, de manera que el objeto del intercambio comunicativo sea comprensible, útil y eficiente, garantizando la transparencia de la información.
9. Petición: Derecho en virtud del cual toda persona puede dirigirse a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
10. Queja: Son las manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que una persona considera irregular respecto de uno o varios servidores públicos, en desarrollo de sus funciones.
11. Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la no conformidad de un producto, servicio o el cumplimiento de una función pública.
12. Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar la prestación de un producto, servicio o el cumplimiento de una función pública.

Artículo 4. *Canales de recepción de PQRSDF.* Los canales para la recepción de PQRSDF, que se encuentran a cargo y bajo la coordinación de la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano, son los siguientes:

1. Canal telefónico:

Medio de comunicación verbal de la entidad a través del cual las personas pueden formular las PQRSDF y son atendidas a través del Call Center, a cargo de la Secretaría de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de acuerdo al número telefónico publicado en la página web de la entidad.

Cuando se radique una PQRSDF por el canal telefónico se deberá registrar en el respectivo medio electrónico, con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta.

No será necesario dejar constancia ni radicar la PQRSDF cuando la respuesta consista en una simple orientación acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

2. Canales digitales

2.1. Correo electrónico institucional: [contactenos@valledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co)



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025  
(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

2.2. Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): Es la herramienta digital para realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de manera automatizada, que son competencia de la Secretaría de Educación Departamental.

2.3. Sede Electrónica: Es el sitio oficial en internet de la entidad al que se accede a través de la dirección electrónica: [www.valledelcauca.gov.co](http://www.valledelcauca.gov.co) o la que haga sus veces, donde se dispone información, trámites, servicios, radicación y seguimiento de PQRSDf de forma virtual y demás elementos ofertados por la entidad.

2.4. Denuncia segura: Es el canal digital establecido en el marco de la normatividad en materia de anticorrupción y transparencia para presentar únicamente denuncias. La Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública es la dependencia responsable del trámite de las denuncias que sean recibidas por este canal.

2.5. Correo quejas disciplinarias: [controldisciplinario@valledelcauca.gov.co](mailto:controldisciplinario@valledelcauca.gov.co) a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción.

### 3. Canal presencial:

3.1. Ventanilla Única: La Ventanilla Única tiene como objetivo garantizar de manera centralizada y oportuna los servicios de registro de PQRSDf, la vinculación a un trámite, distribución, descripción, disponibilidad, recuperación y consulta de las comunicaciones, el control y el seguimiento a los trámites, con el fin de dar respuesta a las solicitudes y requerimientos. Se encuentra ubicada en la parte externa del primer piso del Edificio Palacio de San Francisco, sede principal de la entidad, en la Carrera 6 entre calle 9 y 10 del Distrito de Santiago de Cali.

Cuando la entrega de la PQRSDf se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla única y será sujeto de asignación de un número de radicado.

3.2. Buzón de sugerencias físico: Es una urna de comunicación física donde toda persona interesada puede depositar únicamente sugerencias. Se encuentra en el primer piso - módulo de atención y orientación al ciudadano – del Edificio Palacio de San Francisco, sede principal de la entidad, ubicado en la Carrera 6 entre calle 9 y 10 del Distrito de Santiago de Cali.

La revisión de la urna se realizará diariamente, para que se asigne un número de radicado y trámite de la correspondiente respuesta. En el evento que no se hayan recibido sugerencias en determinado día se dejará constancia de esta situación.

La Subsecretaría Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano diseñará formatos para el diligenciamiento de sugerencias, sin perjuicio que la persona interesada pueda prescindir del uso de los mismos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Parágrafo 1: Las PQRSDf recibidas a través de canales digitales en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del día hábil siguiente.

Parágrafo 2: En caso de presentarse una PQRSDf a través de los correos institucionales, el titular de la respectiva cuenta de correo electrónico deberá reenviar al correo [contactenos@valledelcauca.gov.co](mailto:contactenos@valledelcauca.gov.co) para formalizar y asignar número de radicado.

Lo anterior, respetando la Ley de desconexión laboral, así como las situaciones administrativas, descritas en el capítulo 5 del título 5 del decreto 1083 de 2015, a que haya lugar.

Parágrafo 3: Las redes sociales no son canales oficiales para la recepción de PQRSDf. Será responsabilidad exclusiva de cada dependencia el manejo de las redes sociales, cuyo uso debe estar alineado a las directrices e instructivos que se dispongan a través de la Oficina de Comunicaciones del Departamento del Valle del Cauca. En el evento de recibirse una PQRSDf a través de este medio, cuando sea procedente, la dependencia responsable de la respectiva red social deberá dar trámite para asignación de radicado y posterior respuesta.

## CAPÍTULO II

### DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 5. *Modalidades del derecho de petición.* De conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, se entiende que mediante el derecho de petición se podrán solicitar entre otras actuaciones, las siguientes:

1. El reconocimiento de un derecho;
2. La intervención de una entidad o funcionario;
3. La resolución de una situación jurídica,
4. La prestación de un servicio,
5. Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
6. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
7. Las demás PQRSDf respetuosas que se presenten.

Artículo 6. *Peticiones análogas y masivas.* Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la dependencia responsable de dar respuesta podrá emitir una única respuesta que se publicará en el portal web institucional.

Q



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11) Feb (2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Artículo 7. *Contenido de las peticiones.* Toda petición debe cumplir por lo menos con los requisitos dispuestos en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, así:

1. La designación de la autoridad o dependencia a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, el nombre del representante y/o apoderado, si es el caso, indicando el número de documento de identidad y la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número telefónico y dirección electrónica. Si el peticionario es una persona de naturaleza privada que esté inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. Objeto de la petición.
4. Las razones en las que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, conforme al parágrafo del artículo 4 de la Ley 1712 de 2014.

Parágrafo 2. El responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

Parágrafo 3. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 4. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Artículo 8. *Mecanismos para el recibo, radicación y atención de peticiones.* La Subsecretaría Administrativa y de Relaciónamiento con el Ciudadano diseñará formularios, formatos y otros instrumentos para estandarizar la radicación de peticiones. Los peticionarios podrán aportar con su petición documentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.

Q





**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION**

**DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025**  
(11/feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Quando se actúe a través de apoderado, éste deberá acompañar el respectivo poder para actuar en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 9. *Término para resolver peticiones.* Salvo norma especial, las peticiones se resolverán o se les dará trámite en los siguientes términos:

Tipo solicitud	Plazo máximo para dar respuesta (días hábiles)	Norma Jurídica
Derecho de petición en general (PQRSDF)	15	Art. 14 de la Ley 1437 sustituido por la Ley 1755/2015
Solicitud de documentos y de información.	10	Numeral 1 del Art. 14 de la Ley 1437 sustituido por la ley 1755/2015
Solicitudes provenientes de entidades públicas.	10	Art. 30 de la Ley 1437 sustituido por la Ley 1755/15
Traslado por competencia de otras entidades.	5 días para remitir al competente e informar al solicitante	Art. 21 de la Ley 1437 sustituido por la Ley 1755/2015
Consulta.	30	Numeral 2 del Art. 14 de la Ley 1437 sustituido por la Ley 1755/2015
Solicitud Defensoría del Pueblo.	5	Art. 15 Ley 24/1992
Solicitud de informes por los Congresistas.	5	Art. 258 Ley 5/1992
Solicitud de información o documentos por parte de Cámaras Legislativas o Comisiones.	10	Art. 260 Ley 5/1992
Solicitud de acceso a la información y a la documentación oficial de las organizaciones políticas que se declaren en oposición	5	Art.16 Ley 1909/2018

*Parágrafo: Ampliación a términos de respuesta.* Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la dependencia responsable de esta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término fijado señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Artículo 10. *Falta de competencia.* Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PQRSDF no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSDF recae en otra dependencia de la Administración Departamental Central, debe dar traslado motivado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información dispuesto por la entidad. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Administración Departamental Central para responder la PQRSDF se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

Artículo 11. *Peticiones anónimas.* Las peticiones anónimas o peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, siempre y cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, con el propósito de mantener la reserva de su identidad o cuando se observe que por los derechos o situaciones involucrados en ella, deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada, atendiendo lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 12. *Peticiones irrespetuosas u oscuras.* Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición conforme al procedimiento gestión de PQRSDF de la entidad.

Artículo 13. *Peticiones reiterativas.* Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la dependencia correspondiente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 14. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En el evento que la petición se encuentre incompleta, se aplicará el procedimiento dispuesto en el artículo 17 de la ley 1437 del 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 o en la norma que lo modifique, adicione o sustituya.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22 - 0178 DE 2025

(11 Feb 2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Artículo 15. *Atención especial, preferencial y prioritaria.* Se dará atención preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Así mismo, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Parágrafo. La Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano será la encargada de establecer el procedimiento de atención preferencial, prioritaria o especial, descrita antes.

### CAPÍTULO III

#### DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O DE EXPEDICIÓN DE COPIAS

Artículo 16. *Derecho de petición de información.* En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que están en posesión o bajo control de la entidad, solicitar copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, evento en el cual se procederá a su rechazo de conformidad con el artículo 25 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

Artículo 17. *Expedición de copias.* Recibida la solicitud de copias y si el contenido del documento a copiar no tiene el carácter reservado, estas serán entregadas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, preferiblemente en documento electrónico a través de las herramientas tecnológicas disponibles, atendiendo para ello el Decreto 1008 de 2018 y demás normatividad vigente sobre la Política de Gobierno Digital. Lo anterior sin perjuicio que el peticionario requiera las copias en forma física, caso en el cual serán suministradas a costa del interesado.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la dependencia encargada ya no podrá negar la entrega de los documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Artículo 18. *Información y documentos reservados.* Cada dependencia deberá publicar, y mantener actualizado, en la página web de la entidad el índice de información clasificada y reservada de los procesos y subprocesos bajo su responsabilidad.

#### CAPÍTULO IV

##### DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS

Artículo 19. *Formulación de consultas.* Las dependencias atenderán y resolverán en el marco de sus responsabilidades y funciones las consultas que les formulen en relación con las materias a su cargo mediante conceptos.

Artículo 20. *Carácter de la respuesta.* La emisión de un concepto no compromete la responsabilidad de la dependencia ni la entidad, ni la obliga a su cumplimiento o ejecución.

Salvo disposición jurídica en contrario, los conceptos emitidos como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### CAPÍTULO V

##### QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 21. *Trámite de las quejas y denuncias.* Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos en el presente Decreto y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por la Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el Ciudadano en el sistema de información dispuesto por la entidad, garantizando la reserva y confidencialidad.

La Subsecretaría Administrativa y de Relacionamento con el Ciudadano será la encargada de escalar a la Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción o a la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular. En el evento de corresponder a una queja o denuncia de carácter penal, fiscal, administrativa -



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22 - 0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

sancionatoria o ético - profesional, la Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano deberá remitir a la autoridad competente.

Una vez escalada la queja o denuncia, la Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

Artículo 22. *Procedimiento para atender las denuncias o quejas con carácter disciplinario.* Las denuncias o quejas con carácter disciplinario serán atendidas y tramitadas conforme a los procedimientos vigentes establecidos por la Oficina de Control Disciplinario Interno de Instrucción.

Artículo 23. *Procedimiento para atender denuncias.* Las denuncias que se presenten ante la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca serán atendidas y tramitadas conforme al procedimiento establecido por la Oficina para la Transparencia de la Gestión Pública.

Artículo 24. *Trámite de los reclamos, sugerencias y felicitaciones.* Los reclamos, las sugerencias y felicitaciones podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos en este Decreto. Cada dependencia acorde con su competencia deberá dar respuesta en los términos de ley.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSICIONES GENERALES

Artículo. 25. *Desistimiento expreso o retiro de la petición.* Las personas que radiquen una PQRSDF podrán desistir expresamente en cualquier tiempo al trámite de la misma. La dependencia competente podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá el correspondiente acto administrativo motivado.

Artículo 26. *Respuesta a las PQRSDF.* Las respuestas a las PQRSDF se remitirán a la dirección física o electrónica indicada por el peticionario.

Si la respuesta constituye un acto administrativo que resuelve una situación particular y concreta frente a la cual proceden los recursos o pongan fin a la vía administrativa, se seguirá el procedimiento administrativo de notificación contemplado en la Ley 1437 de 2011 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo. 27. *Lenguaje Claro.* Con el propósito de facilitar la comunicación entre las personas y/o grupos de valor con la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca, las respuestas a PQRSDF deben ser claras, prácticas y de fácil comprensión; siguiendo las recomendaciones y lineamientos que defina el Gobierno



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025  
(11/Feb/2025)

**"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."**

Nacional y la Estrategia de Lenguaje Claro. Lo anterior sin perjuicio de los términos técnicos que sean necesarios emplearse para su respuesta.

Artículo 28. *Silencio Administrativo.* Los servidores públicos encargados de gestionar las respuestas a las PQRSDf en cada dependencia deberán garantizar una atención oportuna y efectiva, evitando en todo momento que se configure el silencio administrativo en sus diversas modalidades.

Artículo. 29. *Seguimiento y evaluación del trámite de las PQRSDf.* La Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, realizará seguimiento permanente a la atención y respuesta oportuna a las PQRSDf e informará de ello a los responsables de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Gestión de PQRSDf.

Artículo. 30. *Consecuencias de la falta de atención a las peticiones y al desconocimiento de los términos para resolver las mismas.* La falta de atención y resolución a las peticiones y a los términos para resolver los derechos de petición presentados ante la entidad constituye falta y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

Artículo 31. *Gestión documental de las PQRSDf.* Las PQRSDf se archivarán, organizarán y custodiarán de acuerdo con lo dispuesto por la Ley General de Archivo (Ley 594 de 2000), las Tablas de Retención Documental vigentes o conforme a la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Artículo 32. *Responsables.* Las PQRSDf serán responsabilidad de cada dependencia según la estructura orgánica de la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca. El servidor público competente deberá responder de manera oportuna y de fondo las PQRSDf de conformidad con lo regulado en la normatividad vigente y en el presente Decreto. El cierre de la PQRSDf sólo será efectivo una vez se cargue su respuesta en las plataformas institucionales establecidas.

Artículo 33. *PQRSDf competencia de varias dependencias.* Con relación a las PQRSDf que su respuesta involucra la participación de varias dependencias, esta deberá ser tramitada por la dependencia que tenga la principal competencia o la que se designe a través del respectivo canal, y además será la encargada de gestionar y consolidar una sola respuesta; con el propósito de responder dentro de los términos legales, de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de las personas y grupos de valor.

Artículo 34. *Tratamiento de datos personales.* El tratamiento de los datos personales contenidos en las PQRSDf recibidas se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo a las normas vigentes en la materia, para ello la entidad publicará en el sitio web en el enlace de transparencia las políticas relacionadas con el tratamiento de datos personales.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
GOBERNACION

DECRETO No. 1.22-0178 DE 2025

(11/Feb/2025)

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que se presenten en la Administración Central del Departamento del Valle del Cauca."

Artículo 35. *Elaboración y presentación de informes.* La Subsecretaria Administrativa y de Relacionamiento con el Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar, presentar y publicar un informe trimestral de las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales en cumplimiento con lo establecido por la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de las TIC o conforme a la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Artículo 36. *Vigencia y derogatorias.* Las disposiciones previstas en el presente Decreto, entrarán a regir tres (3) meses después de su promulgación en la Gaceta Departamental. Así mismo, el presente Decreto deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santiago de Cali, 11 de Feb de 2025.

  
DILIAN FRANCISCA TORO TORRES  
Gobernadora

Proyectó: Camila Dominguez Albarracin  
Revisó: Jorge Reyfred Pérez Solarte – Subdirector Técnico Jurídico – Secretaria General  
Aprobó: Liza Nathalia Rodriguez Galvis – Secretaria General  
VoBo: Diana Vanegas Cajiao - Directora Departamento Administrativo de Jurídica

**CONTENIDO****DECRETOS**

<b>Decreto No. 1.22-0178.</b> “POR MEDIO DEL CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES, QUE SE PRESENTEN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA.” .....	172
---	-----