



Libertad y Orden

Fondo Adaptación

RESOLUCIÓN NUMERO 432 DE 2014

Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Fondo Adaptación.

LA GERENTE DEL FONDO ADAPTACIÓN

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 1 de la Ley 58 de 1982, la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, y el Decreto 188 del 26 de enero de 2004 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que: *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley."*

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver o contestar las quejas siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que de conformidad con el inciso tercero del artículo 6 de la Ley 962 del 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7, numeral 8, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011).

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 13 a 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece 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."*

Wef
829 125

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la ley 1437 del 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el numeral 19 de artículo 34 de la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, incluye entre los deberes de los servidores públicos *"dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición."*

Que los artículos 12 y 13, del Decreto Ley 19 de 2012 antitrámites, establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

RESUELVE:

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO. Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición, de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos que le corresponde resolver al FONDO ADAPTACIÓN en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

ARTICULO 2. ALCANCE. Esta resolución aplica a todas las dependencias del FONDO ADAPTACIÓN. Los funcionarios y contratistas a quienes se les haya asignado el trámite, según la materia objeto de la petición, deberán dar una respuesta oportuna que resuelva de fondo lo solicitado por el peticionario de manera clara, precisa y congruente.

ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD. Los funcionarios del Fondo Adaptación deberán atender las PQRs que les sean asignados por el Equipo de Atención al Ciudadano, según la materia objeto de la petición. Conforme a lo establecido en el artículo 31 de la ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: *"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria."* Al respecto se debe tener presente que el artículo 44 del Código Disciplinario Único establece como sanción aplicable para las faltas gravísimas la destitución e inhabilidad general.

Para el cumplimiento de esta responsabilidad los funcionarios podrán apoyarse en contratistas, de acuerdo con el alcance de sus objetos contractuales, sin que ello implique desligarse del cumplimiento de la obligación de atender las PQRs, en los términos expuestos.

ARTICULO 4. DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante

[Handwritten signatures and initials]
2011
30P
150

él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interponer recursos.

ARTICULO 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones se clasifican en:

1. Interés General y Particular:

Mediante estas se busca el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, solicitar información.

2. De documentos:

Mediante esta se busca consultar, examinar y requerir copias de documentos.

3. Consulta:

Mediante estas se busca formular a la Entidad una consulta sobre las materias a su cargo.

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

4. Queja:

Mediante estas se busca poner en conocimiento de la Entidad una actuación irregular que involucra la acción de funcionarios, ex-funcionarios, contratistas o ex-contratistas de la Entidad.

5. Reclamo:

Mediante estas se busca poner en conocimiento de la Entidad una actuación irregular en el funcionamiento de los servicios prestados por la Entidad.

6. Recursos:

Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86; y demás normas concordantes.

Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

6.1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione, o revoque.

6.2. El de apelación, ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

6.3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

Handwritten signatures and initials:
 [Signature] [Signature]
 [Initials] [Initials]

ARTICULO 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

1. Interés General y Particular: Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción; cinco (5) días hábiles para proyectar respuesta, dos (2) días hábiles para la revisión del jefe inmediato, tres (3) días hábiles para ajustes a los que haya lugar, dos (2) días hábiles para aprobación del jefe inmediato y tres (3) días hábiles para enviar la respuesta al peticionario.

2. De documentos: Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

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

3. Consulta: Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

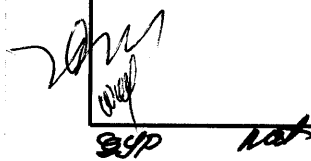
4. Queja: Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción; cinco (5) días hábiles para proyectar respuesta, dos (2) días hábiles para la revisión del jefe inmediato, tres (3) días hábiles para ajustes a los que haya lugar, dos (2) días hábiles para aprobación del jefe inmediato y tres (3) días hábiles para enviar la respuesta al peticionario.

5. Reclamo: Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción; cinco (5) días hábiles para proyectar respuesta, dos (2) días hábiles para la revisión del jefe inmediato, tres (3) días hábiles para ajustes a los que haya lugar, dos (2) días hábiles para aprobación del jefe inmediato y tres (3) días hábiles para enviar la respuesta al peticionario.

6. Petición entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

7. Petición de Informes por los Congresistas: Cuando un Senador o Representante solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

PARÁGRAFO. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término señalado en el artículo 6 de la presente resolución, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término, esta circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. Este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.


SEP 10/92

ARTÍCULO 7. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. Serán de carácter reservado los documentos expresamente sometidos a reserva en la Constitución Política, las leyes y los descritos en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos sometidos a reserva será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra esta decisión no procede recurso alguno, salvo que la restricción por reserva legal no se extienda a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 8. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia, dentro de los diez (10) días siguientes, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

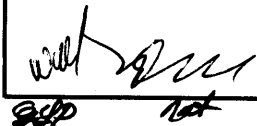
1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar Conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal.

ARTÍCULO 9. INOPONIBILIDAD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en este artículo.

ARTÍCULO 10. NOTIFICACIONES. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se le enviara citación correspondiente por el medio más expedito: telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se le entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, dejando constancia de dicha notificación.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas al ciudadano.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento


wcl
sep not

de presentar la petición, o en la nueva que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicará los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo del FONDO ADAPTACIÓN, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

ARTÍCULO 11. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica del FONDO ADAPTACIÓN.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

ARTÍCULO 12. RECURSOS DE LA VÍA GUBERNATIVA. Contra las decisiones emitidas por el FONDO ADAPTACIÓN proceden los recursos de reposición, apelación y queja; así como el de insistencia para el caso de las solicitudes de información; según lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones emitidas por la Gerente de la Entidad, sólo serán susceptibles del recurso de reposición.

ARTÍCULO 13. PRUEBAS. En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.

ARTÍCULO 14. PAGO DE FOTOCOPIAS. Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a diez (10) el peticionario deberá pagar previamente el costo de las mismas.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor que se ocasione, conforme a la tarifa vigente en el mercado, en el número de cuenta 61011110, código 000 del Banco de la República, a nombre del tesoro nacional, presentado el recibo correspondiente al funcionario competente. El peticionario contará con un plazo máximo de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page, including "BUP" and "nat".

por parte de la Entidad para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud.

PARÁGRAFO. Del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento, damnificados por el fenómeno de la niña 2010-2011 y a los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.

ARTÍCULO 15. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. Lo previsto en la presente resolución no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que la presente resolución tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

CAPITULO II FORMA Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 16. PRESENTACIÓN. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio que disponga el FONDO ADAPTACIÓN tales como:

1. Canal Presencial:

- Domicilio principal del Fondo Adaptación.
- Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales en los cuales la Entidad está desarrollando sus proyectos.

2. Canal Escrito:

- Buzón/Ventanilla para radicar las solicitudes tanto en la sede central de la Entidad, como en los puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) regionales.

3. Canal Telefónico:

- La Entidad cuenta con el servicio de conmutador en la línea (571) 5082054, el cual se maneja a través de un sistema de operadora automática, que recibe la llamada y la transfiere directamente a las extensiones de los Servidores Públicos y/o dependencias.

4. Canal Virtual:

- Página WEB, que cuenta con el módulo de Atención al Ciudadano en el cual se pueden radicar documentos directamente y así mismo da la opción de hacerles seguimiento con el número de radicado obtenido por cualquiera de los medios.

Willy
2014
SEP hat

ARTÍCULO 17. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que 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. La dependencia responsable de examinar y dar respuesta integralmente a la petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolver.

CAPÍTULO III

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTICULO 18. RADICACIÓN. Todas las peticiones que sean recibidas en el FONDO ADAPTACIÓN, en forma escrita (correspondencia, correo electrónico o página Web de la Entidad), deberán ser radicadas a través del sistema de gestión documental ORFEO, máximo al día hábil siguiente de su recibo, cuando un funcionario o contratista reciba una petición electrónica en la cuenta de correo que le es asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia; deberá remitirla inmediatamente a la ventanilla de la sede central, o en su defecto si se encuentra ausente enviarla al correo info@fondoadaptacion.com.co.

PARÁGRAFO. ASIGNACIÓN. Al realizar la radicación en el sistema de gestión de peticiones establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse al equipo de atención al ciudadano de la Entidad; quien las remitirá al competente para resolver de fondo cada PQRS.

ARTÍCULO 19. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Todas las áreas, equipos de trabajo, y en general todas las dependencias de la Entidad; deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en la Entidad y que sean de su competencia. La competencia para resolver la petición se determina según las actividades a cargo de cada dependencia y el contenido de la petición; de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

2011
SEP 12

2011

Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia. El Equipo de Atención al Ciudadano hará seguimiento a las respuestas emitidas para verificar que cumplan con lo establecido en la presente resolución.

PARÁGRAFO 1. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición que le sea asignada, deberá devolverla a más tardar al día siguiente a la dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones en la Entidad; para que se asigne a quien se considera competente.

PARÁGRAFO 2. En caso de que la petición implique temas de competencia de más de un equipo de trabajo o dependencia, la petición será enviada vía correo electrónico por el equipo de Atención al Ciudadano a las áreas competentes, de modo que cada dependencia resolverá lo de su competencia y el equipo de Atención al Ciudadano consolidará la respuesta; de manera que se trámite de fondo y articuladamente.

ARTÍCULO 20. TRASLADO. En caso de que la petición no sea competencia del FONDO ADAPTACIÓN, esta deberá remitirse a la entidad competente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, del anterior traslado se remitirá copia al peticionario.

Si la petición es verbal, se informará inmediatamente que el FONDO ADAPTACIÓN no es la entidad competente para resolver la petición.

ARTÍCULO 21. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias o recursos se resolverán de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible por parte del peticionario;

PARÁGRAFO. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad se remitirá a las respuestas anteriores, a menos que el peticionario manifieste no comprender el sentido y alcance de estas, como motivación a la petición reiterativa.

ARTÍCULO 22. FORMA DE RESPUESTA. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente.

[Handwritten signature]
SEP not

Las peticiones escritas, físicas o electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al sistema de gestión documental ORFEO.

ARTÍCULO 23. COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o una cuenta de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán al peticionario únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (info@fondoadaptacion.gov.co).

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto, se notificará con base en los procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la decisión será susceptible de los recursos de la vía gubernativa.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al FONDO ADAPTACIÓN, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad; y se publicará en un lugar visible.

ARTÍCULO 24. SOLICITUDES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Si las informaciones o documentos que suministre el interesado con su petición no son suficientes para resolver el fondo del asunto, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de esta, se requerirá por una sola vez al peticionario, de forma verbal o escrita, según haya actuado, para que aporte todo lo que haga falta, indicándole que si pasado un (1) mes desde que le es solicitada la información no allega los respectivos documentos, se entenderá su desistimiento tácito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Dicho requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver. En el momento en que el interesado allegue los documentos requeridos, el término se reiniciará, y no podrán solicitarse más informaciones, debiendo dar respuesta con base en la información con la que se dispone.

El desistimiento tácito y el archivo del expediente, se decretará mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO. En caso de que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, se procederá a solicitar a la entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

[Handwritten signatures and initials]

ARTÍCULO 25. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si se considera de interés público, caso en el cual se motivará la decisión.

ARTÍCULO 26. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 27. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

ARTÍCULO 28. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

ARTÍCULO 29. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos se suspenderán:

1. Mientras se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

CAPITULO IV

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS

ARTÍCULO 30. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN LÍDER DE POBLACIÓN O REPRESENTANTE DE UNA ORGANIZACIÓN O ASOCIACIÓN. Cuando una persona acuda a la Entidad con tres o más peticiones para presentar, identificándose como Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación, la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente:

1. Al momento de recibir los documentos, el Equipo de Atención al Ciudadano de la Entidad verificará:
 - a) Que se aporte el poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en este se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el FONDO ADAPTACIÓN,

WU
SEP *2011*

determinándose con claridad el objeto de la petición y debe corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.

- b) Que los documentos vengan acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización, o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.
2. De no contar con la documentación señalada en el literal anterior, se le advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien estas le serán recibidas, que en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional y el artículo 4º literal f) de la Ley 1581 de 2012, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos, lo anterior le será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.
3. Recibida la documentación, se contará el número de folios y de solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.
4. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.

ARTÍCULO 31. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN APODERADO. Cuando una persona acuda a la Entidad, con tres o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado, la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente:

1. Al momento de recibir los documentos, el Equipo de Atención al Ciudadano de la Entidad verificará que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas, determinándose con claridad el objeto de la petición y debe corresponder a cada una de las peticiones a radicar.
2. De no aportarse poder especial para presentar las correspondientes solicitudes, en la forma señalada en el literal anterior, se le advertirá a quien presente las peticiones, que si bien estas le serán recibidas, que en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional y artículo 4º literal f) de la Ley 1581 de 2012, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporte el citado documento, lo anterior le será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.
3. Recibida la documentación, se contará el número de folios y de solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.

[Handwritten signatures and initials]

4. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.

ARTÍCULO 32. TRÁMITE DE UN MISMO FORMATO DE SOLICITUD PRESENTADA MASIVAMENTE. En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de tres o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

ARTÍCULO 33. REQUISITOS PARA DAR RESPUESTA CON UN ESCRITO GENERAL A VARIOS PETICIONARIOS. Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, el FONDO ADAPTACIÓN responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes.
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.
3. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar.
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.
5. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar.

Willy
SEP *mt*

6. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.

ARTÍCULO 34. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35. INFORMACIÓN AL PÚBLICO. En el portal web del FONDO ADAPTACIÓN www.fondoadaptacion.gov.co, se deberá mantener información completa y actualizada sobre la Entidad.

ARTICULO 36. CARTA DE TRATO DIGNO. El equipo de Atención al Ciudadano deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, donde se especifiquen todos los derechos de los usuarios del FONDO ADAPTACIÓN y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

ARTÍCULO 37. VIGENCIA. La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos sobre las materias de competencia del Fondo Adaptación, rige a partir de la fecha de su publicación.

PARAGRAFO. Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 28 MAY 2014


CARMEN AREVALO CORREA
Gerente Fondo Adaptación

Proyectó: Giorgio Lignarolo / Natalia Carvajal, Profesionales Atención al Ciudadano.
Revisó: Natalia Medina, Asesor II de la Secretaría General
Aprobó: María Leonor Villamizar, Secretaria General