



Libertad y Orden

FONDO ADAPTACIÓN

Resolución Número 641

(19 AGO 2015)

RESOLUCIÓN No. 641

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

EL GERENTE GENERAL DEL FONDO ADAPTACIÓN

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, los numerales 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y 10 y 20 el artículo 4° del Decreto 4785 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política y 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta pronta, completa y de fondo.

Que el artículo 209 de la Constitución Política, determina que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 1° de la Ley 58 de 1982, 34 (numeral 19) de la Ley 734 de 2002 y 22 de la Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar 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.

11/11

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 contiene 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 3° 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.

Que mediante la Resolución 432 de 2014, el Fondo Adaptación, reglamento el trámite de las peticiones, quejas y reclamos que se le presentan, considerando lo establecido en la normatividad que se hallaba vigente al momento de su publicación y especialmente lo previsto en el Título II, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que el treinta (30) de junio de 2015, se promulgó la Ley 1755 de 2015, mediante la cual el legislador sustituyó el Título II, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011; modificando la regulación de 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 resolver las peticiones.

Que de conformidad con lo expuesto, es necesario expedir un nuevo reglamento interno para la atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, consultas y recursos que se presentan ante el Fondo Adaptación que se ajuste a la normatividad vigente sobre la materia y que derogue en consecuencia la Resolución 432 de 2014.

Que con fundamento en las anteriores consideraciones:

RESUELVE:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO, ALCANCE, PRINCIPIOS, EJERCICIO Y FINES

ARTÍCULO 1. OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y recursos que se formulen ante el Fondo Adaptación, dentro del marco de su competencia constitucional y legal; en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de las normas que lo modifican.

WIA/

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

El derecho de petición que se ejerza ante el Fondo Adaptación, tiene por objeto la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la Constitución Política y la Ley, y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones administrativas a cargo de la Entidad.

ARTÍCULO 2. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD. Esta Resolución aplica para todas las dependencias del Fondo Adaptación, funcionarios y contratistas a quienes se les haya asignado la atención y trámite de las peticiones.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. En lo concordante, el artículo 44 del Código Disciplinario Único establece como sanción aplicable para las faltas gravísimas la destitución e inhabilidad general.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Las actuaciones administrativas que desarrolla el Fondo Adaptación, en virtud de la presente Resolución, se regirán por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política, que hacen relación a la igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.

ARTÍCULO 4. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, en los términos señalados en la legislación vigente y en el presente acto administrativo por motivos de interés general o particular, y a obtener resolución pronta, completa y de fondo sobre las mismas.

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.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

PARÁGRAFO. De conformidad con el artículo 12 del Decreto Nacional 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente peticiones, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno.

ARTÍCULO 5. FINES PERSEGUIDOS CON EL DERECHO DE PETICIÓN. Mediante el Derecho de Petición entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

1. El reconocimiento de un derecho;
2. La intervención de una entidad o funcionario;
3. La resolución de una situación jurídica;

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

4. La prestación de un servicio;
5. Requerir información;
6. Consultar;
7. Examinar y requerir copias de documentos;
8. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recurso.

Parágrafo. Estas finalidades que pueden ser alcanzadas bajo el derecho de petición, se denominan en forma genérica "Peticiones" y se ejercerán tal y como se determina en esta Resolución. Las modalidades de peticiones pueden ser presentadas o requeridas verbalmente, por escrito físico o haciendo uso de los medios virtuales, tecnológicos o electrónicos, con que cuenta el Fondo, y deben referirse a asuntos de su competencia.

TÍTULO II

CLASIFICACIÓN, TERMINO PARA RESOLVER, FORMA DE PRESENTACIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES Y PETICIONES MASIVAS

CAPÍTULO I

CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 6. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones que se elevan al Fondo se clasifican, entre otras, en:

1. **De interés general y particular:** Mediante estas se busca el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio o solicitar información.
2. **De documentos y de información:** Mediante estas se busca consultar, examinar y requerir copias de documentos e indagar sobre datos, registros e informes específicos de la Entidad.
3. **De consulta:** Se refiere a la orientación solicitada por el peticionario o cliente al Fondo, sobre la interpretación de normas u operaciones relacionadas su objeto.

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. **De reclamo, queja o sugerencia:** Mediante esta 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 o sugerir una acción de mejora.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

6. Formuladas por los Congresistas: Se trata de aquellas formuladas por los Representantes a la Cámara o Senadores en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso en los términos de la Ley 5º de 1992.

7. Recursos: Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso y demás normas concordantes.

ARTÍCULO 7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

1. De interés general y particular: Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2. De documentos y de información: 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. De consulta: Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

4. De reclamo, queja, o sugerencia: Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

5. 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.

6. Petición de Informes solicitados 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 calendario, siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

La no presentación de los informes obligatorios o los que se soliciten en los términos establecidos, acarrea consecuencias. En tratándose de Ministros del Despacho, se aplicarán las disposiciones especiales de control político.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los términos señalados en la presente Resolución, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

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.

CAPITULO II

FORMA DE PRESENTACIÓN

ARTÍCULO 8. PRESENTACIÓN. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio oficial de que disponga el Fondo Adaptación, tales como:

1. Canal Presencial:

- Calle 72 No 7 – 64 Edificio Acciones y Valores piso 10, sede central de la Entidad.
- 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 extensiones 178 y 123, 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, la cual 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.

ARTÍCULO 9. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por los artículos 15 y 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

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.

Lo anterior, sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, tal como lo dispone la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014.

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 1. La dependencia responsable de examinar y dar respuesta integralmente a la petición, queja, reclamo o sugerencia, 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 resolverla.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO 2. En los términos de la Sentencia de la Corte Constitucional C-951 de 2014, el Fondo podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito mediante acto administrativo motivado de carácter general, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización el Fondo quede relevado del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

CAPÍTULO III

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 10. RADICACIÓN. Todas las peticiones que sean recibidas por el Fondo Adaptación, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema de gestión de documental del Fondo, máximo al día siguiente de recibidas.

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 en comisión enviarla al correo info@fondoadaptacion.com.co / atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co.

Las peticiones electrónicas serán recibidas, ingresadas y radicadas en el sistema de gestión de peticiones que la Entidad disponga. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridas por la ley, en el acto de recibo el Fondo deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 1. Sin perjuicio de lo que reglamente el Gobierno Nacional, las peticiones verbales podrán efectuarse en los canales presenciales definidos en esta Resolución.

Es obligación del servidor que recibe la petición verbal dejar constancia de su presentación y si el peticionario la solicita el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Cuando el funcionario del Grupo de Atención al Ciudadano o ante quien se efectuó una petición verbal no sea el competente para resolverla o contestarla deberá conducir al peticionario o usuario ante la dependencia o empleado competente.

PARÁGRAFO 2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 3. El Fondo no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

ARTÍCULO 11. ASIGNACIÓN. Al realizar la radicación en el Sistema de Gestión Documental dispuesto por la Entidad, las peticiones deberán asignarse inmediatamente a la dependencia encargada de orientar su gestión quien la remitirá al competente para resolver de fondo.

ARTÍCULO 12. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Todas las áreas, equipos de trabajo, y en general todas las dependencias de la Entidad; deberán dar trámite y resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas por el Fondo Adaptación y que sean de su competencia. La competencia para resolver la petición se determina según las funciones a cargo de cada dependencia y el contenido de la petición.

El Equipo de Atención al Ciudadano hará seguimiento a las respuestas emitidas para verificar que se cumpla 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 inmediatamente 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 13. TRASLADO. En caso de que la petición no sea de competencia del Fondo Adaptación, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado de cinco (5) días, se deberá remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario; en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Si la petición es verbal, se informará inmediatamente que el Fondo no es la Entidad competente para resolverla.

ARTÍCULO 14. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, recursos, se resolverán de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

2. Resolver totalmente y/o de fondo 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.

ARTÍCULO 15. 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.

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

ARTÍCULO 16. 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 idóneo 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 / atencionalciudadano@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 17. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley 1755 de 2015, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, 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.

ARTÍCULO 18. 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. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 18 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 19. PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad 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. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 20. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. El Fondo Adaptación 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.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

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.

CAPITULO IV RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS

ARTÍCULO 21. 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, se 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, 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 4° 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 modificado por la Ley 1755 de 2015 y el presente Reglamento,

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.

ARTÍCULO 22. 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, se 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 4° 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.

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 modificado por la Ley 1755 de 2015 y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.

ARTÍCULO 23. 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 24. 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:

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

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 petitionarios 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 petitionarios 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.
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 petitionarios 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 25. 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. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

TITULO III

DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO ÚNICO

2/1A)

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

RESERVA DE LOS DOCUMENTOS, INSISTENCIA DEL SOLICITANTE, INOPONIBILIDAD, DESATENCIÓN, RECURSOS Y TRAMITES ESPECIALES

ARTÍCULO 26. 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 modificado por la Ley 1755 de 2015.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 27. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, corresponderá 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 o juzgado administrativo.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 28. INOPONIBILIDAD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante el Fondo Adaptación y se deroga la Resolución 432 de 2014"

ARTÍCULO 29. DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES. La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

ARTÍCULO 30. RECURSOS. Su procedencia, oportunidad y trámite se someten a las normas especiales establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso y demás normas concordantes.

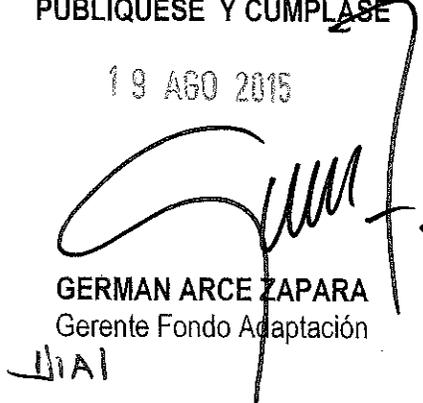
ARTÍCULO 31. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. Lo previsto en la presente resolución no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que la presente resolución tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

ARTÍCULO 32. ASPECTOS NO CONTEMPLADOS. Los aspectos no contemplados en el presente reglamento se regirán por las generalidades establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 33. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución número 432 de 2014 "Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Fondo Adaptación" y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

19 AGO 2015


GERMAN ARCE ZAPARA

Gerente Fondo Adaptación

Aprobó: Neifis Isabel Araujo Luquez – Secretaria General.
Revisó: Gina Marcela Bonilla Fajardo – Contratista Secretaría General
Proyectó: Alejandra Silva Bayona – Profesional I Equipo de Atención al Ciudadano.