



Libertad y Orden

Fondo Adaptación

RESOLUCIÓN No. 0029

(27 ENE 2017)

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

EI GERENTE DEL FONDO ADAPTACIÓN

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el artículo 2º del Decreto 964 de 2013, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2014 modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el artículo 2.2.3.12.14 del Decreto 1069 de 2015 adicionado por el artículo 1º del Decreto 1166 de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta pronta, cumplida y de fondo.

Que el adecuado ejercicio del derecho fundamental de petición, es indispensable para la consecución de los fines del Estado, entre estos, el servicio a la comunidad, la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan y para asegurar que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido instituidas.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el derecho fundamental de petición, sustituyéndose el Título II de la Ley 1437 de 2011 "*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA*".

Que el artículo 22 del citado Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, con la modificación introducida por la Ley 1755 de 2015, impone el deber a las autoridades de 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; obligación concordante con lo establecido en el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 "*Código Disciplinario Único*".

Que el Fondo Adaptación, en cumplimiento del mandato normativo antes citado, emitió la Resolución 641 de 2015 dirigida a reglamentar el trámite de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos ante la entidad.

Que con posterioridad a la expedición del reglamento interno proferido por el Fondo Adaptación, el Gobierno Nacional ejerció la facultad de regular la presentación de peticiones verbales, en cumplimiento de lo previsto en el parágrafo 3º del artículo 15 de la Ley 1437 de

WIA

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

2011 y expide el Decreto 1166 de 2016, que adiciona el Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho.

Que el artículo 2.2.3.12.14 del Decreto 1069 de 2015, con las modificaciones introducidas por el Decreto 1166 de 2016, impone la obligación a las autoridades administrativas de implementar o adecuar sus reglamentos internos para el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.

Que se considera igualmente pertinente, en observancia de lo establecido en el artículo 74 de la Constitución Política, en la Ley 1712 de 2014 y en el Decreto 103 de 2015, incluir en la reglamentación interna de la entidad algunas previsiones sobre el trámite de las solicitudes de acceso a la información pública y realizar ajustes integrales para que la política institucional se ajuste a los más recientes lineamientos normativos y jurisprudenciales.

Que en observancia de lo anterior, se hace necesario actualizar de manera integral la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación, expidiendo una nueva resolución que se ajuste a la normatividad reciente, derogando y sustituyendo en consecuencia la Resolución N.- 641 de 2015.

Que en mérito de lo expuesto, el Gerente del Fondo Adaptación;

RESUELVE:

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO ÚNICO

Objeto, principios orientadores, alcance y responsabilidad

ARTÍCULO 1º. Objeto. El presente acto administrativo tiene por objeto regular el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información pública, verbales o escritas, que se formulen ante el Fondo Adaptación dentro del marco de su competencia y, en concordancia con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA y las disposiciones que lo modifiquen, adicionen o reglamenten.

ARTÍCULO 2º. Principios orientadores. Las actuaciones administrativas que desarrolla el Fondo Adaptación para el trámite de las actuaciones de que trata esta resolución, se regirán entre otros principios, por los postulados de celeridad, eficiencia, eficacia, economía y transparencia que rigen la administración pública, previstos en el artículo 209 de la Constitución Política.

JIAI

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

ARTÍCULO 3º. Alcance y responsabilidad. Las disposiciones contenidas en este acto administrativo, aplicarán para todas las dependencias del Fondo Adaptación, servidores y contratistas a quienes por su competencia, funciones u obligaciones les corresponda la atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública.

La falta de atención a las actuaciones antes citadas y a los términos previstos normativamente para resolverlas constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

TÍTULO II.

De las peticiones y su trámite

CAPÍTULO I.

Ejercicio del derecho, fines y modalidades de la petición

ARTÍCULO 4º. Ejercicio del derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Fondo Adaptación, 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 que lo invoque.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

ARTÍCULO 5º. Fines perseguidos por la petición. Entre otras actuaciones que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición, los ciudadanos podrán solicitar ante el Fondo Adaptación:

1. El reconocimiento de un derecho
2. La intervención de la entidad o de uno de sus funcionarios o servidores
3. La resolución de una situación jurídica
4. El suministro de información
5. Formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.
6. Examinar y requerir copias de documentos

ARTÍCULO 6º. Modalidades de petición. Para el trámite de las peticiones se tendrá en cuenta las siguientes modalidades:

1. **Petición en interés general:** Es la solicitud que se hace ante la entidad por motivos de conveniencia general.

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

2. **Petición en interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario.
3. **Petición de copias de documentos y de información:** Es la solicitud que se eleva con el fin de consultar, examinar y requerir copias de documentos e indagar sobre datos, registros e informes específicos de la Entidad.
4. **Petición de formulación de consulta:** Es aquella mediante la cual se requiere el concepto del Fondo Adaptación frente a un caso o asunto de su competencia.

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

5. **Peticiones formuladas por el Congreso de la República:** Se trata de aquellas solicitudes elevadas por los Representantes a la Cámara o Senadores, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso de la República en los términos de la Ley 5º de 1992.
6. **Recurso:** Son actuaciones ejercidas por los ciudadanos en ejercicio del principio del debido proceso; su trámite se debe someter a las normas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso y demás disposiciones que resulten aplicables a la naturaleza del asunto.
7. **Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Fondo Adaptación que bien puede repercutir en una investigación disciplinaria, o en la comunicación del asunto a otra autoridad competente, según corresponda.
8. **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Fondo Adaptación.
9. **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para contribuir al mejoramiento continuo de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.
10. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, que puede dar lugar a que se adelante un trámite administrativo, disciplinario, ético profesional y/o se remita a otras instancias o autoridades de control según corresponda.
11. **Felicitación:** Es la manifestación realizada a la entidad por la satisfacción ante el buen servicio prestado por el Fondo Adaptación a través de sus servidores y colaboradores.

MA

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

CAPÍTULO II

Términos para resolver

ARTÍCULO 7º. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

De acuerdo a lo previsto en la normatividad vigente, el trámite de las distintas modalidades de petición está sujeto a la observancia de los siguientes términos:

1. **Peticiones de interés general y de interés particular:** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
2. **Peticiones de documentos y de información:** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de los 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. **Petición de informes solicitados el Congreso de la República:** Cuando el legislador, solicite información, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso de la República, el término para dar respuesta es de cinco (5) días calendario, siguientes a su recepción; tal como lo dispone en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

La no presentación de información al Congreso de la República acarrea, en virtud de la normatividad aplicable, además de las actuaciones disciplinarias pertinentes la aplicación de disposiciones especiales de control político por parte de los Legisladores.

5. **Queja, reclamo, sugerencia y denuncia:** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
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 cuando la autoridad así lo haya indicado expresamente en su petición, o cuando se trate de peticiones sometidas a regulaciones especiales.

WAI

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

PARÁGRAFO 1º. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos señalados en la presente Resolución, la entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término sobre esta circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta; termino que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2º. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos antes establecidos para cada modalidad de petición.

En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

La respuesta a las peticiones de acceso a información pública presentadas verbalmente deberá darse por escrito de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4º del Decreto 1494 de 2015.

CAPÍTULO III

Clasificación de las peticiones

ARTÍCULO 8º. Clasificación y presentación de las peticiones. De acuerdo con la forma de presentación y los medios utilizados, las peticiones se clasifican en:

1. **Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen al Fondo Adaptación por motivos de interés general o particular de forma escrita y que se radican o presentan a través de los siguientes canales:
 - 1.1. Canal Presencial: Ventanilla de recepción ubicada en la sede de la entidad y en los Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) ubicados en algunas de las regiones en las que el Fondo desarrolla proyectos.
 - 1.2. Canal virtual: Página Web del Fondo Adaptación - Módulo de Atención al Ciudadano y correo electrónico de atención al ciudadano de la entidad (<http://sitio.fondoadaptacion.gov.co/index.php/atencion-alcidudano/peticiones/radicacion-peticiones-reclamos-y-sugerencias>; atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co)
2. **Peticiones verbales:** Son las solicitudes presentadas a la entidad 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 la voz; se recepcionarán a través de los siguientes canales:

JIAI

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

- 2.1. Canal Presencial: Punto de servicio de atención al cuidando del Fondo, ubicado en la sede de la entidad y Puntos de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) ubicados en algunas de las regiones en las que la entidad desarrolla proyectos.
- 2.2. Canal Telefónico: Línea telefónica de atención al ciudadano de la entidad (Conmutador).
- 2.3. Medios Tecnológicos y Electrónicos: Peticiones verbales realizadas mediante audios o videos a las aplicaciones tecnológicas que se encuentran habilitadas por la entidad.

PARÁGRAFO. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016, la centralización de la recepción de las peticiones verbales en el Fondo Adaptación estará a cargo de la Sección Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Servicios de la Secretaría General o de la dependencia que haga sus veces.

Los servidores públicos que hacen parte de la Sección Atención al Ciudadano, deberán garantizar que la recepción de la petición verbal, su constancia y radicación se realice con el cumplimiento de los requisitos previstos en la normatividad aplicable y harán seguimiento a la contestación para efectos garantizar la oportunidad en el término de respuesta.

CAPÍTULO IV

Radicación, contenido de la petición, asignación y competencia para resolver

ARTÍCULO 9º. Radicación. Todas las peticiones, escritas o verbales, que sean recibidas por el Fondo Adaptación serán radicadas e ingresarán al sistema de gestión de documental de la entidad.

Cuando un funcionario o contratista reciba una petición electrónica en la cuenta de correo institucional, deberá remitirla inmediatamente a la ventanilla de la sede central, o enviarla a los correos info@fondoadaptacion.com.co, atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co.

ARTÍCULO 10. Radicación de peticiones verbales. La Sección Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Servicios del Fondo Adaptación o la dependencia que haga sus veces, deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que reciba la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.

4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

La Sección Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces en el Fondo Adaptación, será responsable de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, lo cual se realizará de acuerdo con los lineamientos de política de la entidad, con los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación y demás normas que resulten aplicables.

ARTÍCULO 11. Contenido de las peticiones. Sin perjuicio de lo especialmente previsto para las peticiones verbales, de acuerdo con lo establecido por los artículos 15 y 16 de la Ley 1437 de 2011, modificados por el artículo 1º 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.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y 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', por la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.

JIA

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

5. La relación 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 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.

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

ARTÍCULO 12. Asignación. Una vez realizada la radicación en el Sistema de Gestión Documenta de la petición formulada al Fondo Adaptación, esta deberá asignarse inmediatamente a la dependencia y/o al servidor público competente para resolverla de fondo.

ARTÍCULO 13. Competencia para resolver. La identificación de la dependencia y/o del servidor público competente para resolver la petición se determinará analizando el contenido de la solicitud de cara a las funciones de las dependencias y/o de los empleos de la entidad.

PARÁGRAFO 1º. En caso de que la dependencia o el servidor al cual se le ha asignado la petición considere que la resolución de la misma no es de su competencia, deberá gestionar inmediatamente su devolución o reasignación a través del sistema de gestión documental de la entidad.

PARÁGRAFO 2º. En el evento que la petición implique temas de competencia de más de una Subgerencia, la misma será enviada vía correo electrónico por la Sección Atención al Ciudadano del Equipo de Gestión de Servicios o la dependencia que haga sus veces, a cada una de las áreas que resulten competentes para resolver; las respuestas producidas por estas dependencias serán consolidadas por la Sección Atención al Ciudadano para la Revisión y Firma del Gerente o de la Secretaría General, según corresponda.

La Sección Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Servicios de la entidad o la dependencia que haga sus veces, deberá garantizar que la respuesta se realice dentro de término normativamente aplicable.

PARÁGRAFO 3º. En todos los casos, una vez la petición sea asignada al competente, la Sección Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Servicios o la dependencia que haga sus veces, deberá verificar el cumplimiento de los términos de respuesta; para reportar posibles inobservancias a sus superiores, a la instancia disciplinaria y/o a las que se estimen pertinentes.

11/11

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

CAPÍTULO V

Falta de competencia, completitud, características y comunicación de la respuesta y respuesta a peticiones análogas

ARTÍCULO 14. Falta de competencia para resolver. Si el Fondo Adaptación no es la entidad competente para resolver la petición, deberá informar 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 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.

PARÁGRAFO. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente. En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 15. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público del Fondo Adaptación 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 la ley, 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, el funcionario competente 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.

LIAI

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

ARTÍCULO 16. Características de la Respuesta. Las respuestas a las peticiones que emita el Fondo Adaptación deberán atender las siguientes pautas mínimas:

1. Resolver totalmente y/o de fondo la solicitud
2. Resolver concretamente lo peticionado
3. Indicar las razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud
4. Usar una redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible

ARTÍCULO 17. 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 haya suministrado el peticionario, sea esta una dirección física o una cuenta de correo electrónico.

Las respuestas electrónicas se realizarán a través de una cuenta de correo institucional.

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 18. 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 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO VI

Peticiones incompletas, irrespetuosas o reiterativas y desistimiento

ARTÍCULO 19. 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 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.

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

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 20. 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 21. Peticiones irrespetuosas, 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 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO VII

Atención prioritaria a peticiones y disposiciones sobre inclusión social

ARTÍCULO 22. 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.

[Firma]

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

Se dará atención prioritaria a la recepción física de las peticiones radicadas por personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, y adultos mayores.

Se tramitarán preferencialmente las peticiones realizadas por los periodistas para el ejercicio de su actividad, en cumplimiento de lo previsto en el Artículo 20 de la Ley 1447 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

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 verbales o escritos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno.

ARTÍCULO 23. Inclusión Social. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. El Fondo Adaptación y/o el contratista en quien se haya encargado la atención, habilitarán los mecanismos que garanticen la correcta recepción, constancia, radicación y trámite de estas peticiones.

PARÁGRAFO. De no contarse con intérpretes para traducir directamente la petición, se dejara constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

TITULO III

Informaciones y documentos reservados y Recepción y respuesta a solicitudes de información pública

CAPÍTULO I

Informaciones y documentos reservados

ARTÍCULO 24. Informaciones y documentos reservados. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Las solicitudes de información de carácter reservado, enunciadas en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8 solo podrán ser solicitadas por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a dicha información.

ARTÍCULO 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

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 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. En términos de lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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, decidir 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

JIAI

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

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.

PARÁGRAFO. De acuerdo a lo establecido en la Sentencia C-951-14 de 4 de diciembre de 2014 en los municipios en los que no exista juez administrativo, se podrá instaurar este recurso ante cualquier juez del lugar.

ARTÍCULO 27. Inaplicabilidad de las excepciones. 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.

CAPÍTULO II

Respuesta a solicitudes de información pública

ARTÍCULO 28. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, en el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben aplicar las siguientes directrices:

1. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.
2. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
3. El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.
4. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

PARÁGRAFO 1º. En los casos de respuestas a solicitudes de información clasificada o reservada, además de las directrices antes señaladas, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IV del Título IV del Decreto 103 de 2015.

PARÁGRAFO 2º. Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, se dispondrá de un sitio físico para que el peticionario realice la consulta.

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

ARTÍCULO 29. Principio de gratuidad y costos de reproducción. En concordancia con lo establecido en los artículos 3º y 26 de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 20 de la Ley 103 de 2015, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, se deberá:

1. Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
2. Permitir al ciudadano, interesados o usuario:
 - a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta
 - b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información
 - c) Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por el sujeto obligado en el Acto de Motivación de los costos de reproducción de Información Pública

Se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y el sujeto obligado tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

PARÁGRAFO 1º. Los valores que se estime procedente cobrar por reproducción de la información pública, deberán atender a lo determinado por la entidad en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de Decreto 103 de 2015.

ARTÍCULO 30. Solicitudes verbales de acceso a la información pública. Las solicitudes verbales de acceso a la información pública serán recepcionadas por los canales oficiales del Fondo Adaptación. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, el Fondo Adaptación podrá determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito a través de los formularios u otros instrumentos estandarizados con que cuente la entidad.

La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4º del Decreto 1494 de 2015.

11/11/17

"Por la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

**TITULO IV
DISPOSICIONES FINALES**

CAPITULO ÚNICO

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 32. Recursos. La procedencia, oportunidad y trámite de los recursos que se presenten ante el Fondo Adaptación, se someterá a las normas establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y a las demás disposiciones que resulten aplicables a la materia.

ARTÍCULO 33. Trámites y procedimientos especiales. Lo previsto en la presente resolución no se aplicará a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas que cuenten con alguna regulación especial; esta resolución tendrá en dichos casos el carácter supletoria frente a lo no previsto, en cuanto sea compatible.

ARTÍCULO 34. 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, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables a la naturaleza de los asuntos aquí previstos.

ARTÍCULO 35. Vigencia y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 641 de 2015.

27 ENE 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


IVAN FERNANDO MUSTAFA DURAN
Gerente Fondo Adaptación

1111

Revisó y aprobó: Neifis Isabel Araujo Luquez - Secretaria General
Proyectó: Gina Marcela Bonilla Fajardo - Contratista Secretaría General