



Libertad y Orden

Fondo Adaptación

RESOLUCIÓN No. 1137

(10 OCT 2016)

"Por la cual se modifica el Artículo 9º de la Resolución 0029 del 27 de enero de 2017, mediante la cual se actualiza la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y/o solicitudes de acceso a información pública que se formulen al Fondo Adaptación"

EL 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 mediante la Resolución No. 0029 del 27 de enero de 2017, se actualizó 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, incluyendo las peticiones verbales, de conformidad con el Decreto 1166 de 2016.

Que en observancia del contenido de la mencionada Resolución, en su artículo 9º, Capítulo IV, se hace necesario dar claridad al proceso de radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias que se reciben en la entidad, dependiendo del medio de recepción de las mismas.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. – Radicación: Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias escritas o verbales recibidas en el Fondo Adaptación, serán radicadas a través del Sistema de Gestión Documental, dispuesto para tal fin, y reasignadas por la Sección de Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Talento Humano y Servicios, para el trámite del Equipo de Trabajo competente. Lo anterior, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos por la Ley 1755 de 2015, para cada tipo de solicitud.

PARÁGRAFO 1: Cuando el medio de recepción de la petición sea a través de correo postal y/o de manera presencial, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, deberán llegar directamente a la ventanilla única de radicación.

Continuación de la Resolución No. 137 "Por la cual se modifica la Resolución 0029 del 27 de enero de 2017 – Mediante 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"

El término para tramitar la respuesta, empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación.

PARÁGRAFO 2: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias recibidas por medios electrónicos, deberán ser enviadas al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co y desde allí, el proceso de radicación estará a cargo de la Sección de Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Talento Humano y Gestión de Servicios, máximo al día hábil siguiente de la recepción de la misma. El plazo para tramitar respuesta, empezará a contar a partir del día hábil siguiente al proceso de radicación. La Sección de Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Gestión de Talento Humano y Gestión de Servicios, enviará al peticionario un mensaje a través del correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co, informando número, fecha de radicación y el tiempo establecido por la Ley para tramitar el requerimiento.

PARÁGRAFO 3: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias que reciban los funcionarios y/o colaboradores del Fondo Adaptación en sus correos electrónicos, deberán ser remitidos inmediatamente al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co, con el fin de que la Sección de Atención al Ciudadano del Equipo de Trabajo de Talento Humano y Gestión de Servicios, adelante el proceso de radicación.

PARÁGRAFO 4: Cuando las peticiones se presenten a través del formulario electrónico disponible en el portal web del Fondo Adaptación, se entenderán presentadas en el momento en que el sistema la reciba y genere el número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente a la radicación en el Sistema.

ARTÍCULO 2º. - Las demás disposiciones de la Resolución No. 0029 del 27 de enero de 2017 continúan vigentes y sin modificación ninguna.

Dada en Bogotá D.C., a los 10 OCT 2018

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


IVÁN FERNANDO MUSTAFA DURÁN
Gerente General

Aprobó: Neifis Isabel Araujo Luquez / Secretaria General 
Revisó: María Carolina Quintero / Profesional II Líder ET ET Gestión del Talento Humano y Servicios 
Augusto Enrique Herrera Olmos / Asesor I - Secretaria General
Elaboró: Myriam Gutiérrez Torres / Técnico ET Gestión del Talento Humano y Servicios - Sección Atención al Ciudadano 