



CORMAGDALENA

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL RIO GRANDE DE LA MAGDALENA

RESOLUCION No. 000236

25 OCT. 2000

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, consulta de documentos, expedición de copias y la atención de quejas y reclamos en CORMAGDALENA.

El Director Ejecutivo en uso de sus facultades legales, en especial las que le confiere el numeral 5°. Del artículo 24 del Decreto 790 de 1995 y en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y en los artículos 53 y 55 de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución política establece en los artículos 23 y 74 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta; así como acceder a los documentos públicos

Que los artículos 53 y 55 de la Ley 190 de 1995, establecen que en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos formuladas en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad, las cuales deben ser tramitadas de acuerdo a los términos y procedimientos dispuestos para el derecho de petición.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo establece que las entidades descentralizadas del orden Nacional, entre otras, deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que entre las funciones del Director Ejecutivo, está la de dictar los actos que se requieran para el normal funcionamiento de la entidad y el reglamento interno sobre el derecho de petición es prioritario conforme al numeral 17 del artículo 40 de la Ley 200 de 1995; reglamento que debe ser aprobado por la Procuraduría General de la Nación

RESUELVE:

CAPITULO I

PARTE GENERAL

ARTICULO 1. Reglamento del Derecho de Petición. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5° y 19 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas sobre materias que sean de competencia de CORMAGDALENA, en forma verbal, o escrita, a través de cualquier medio, ya sea en interés general o particular, así mismo podrá solicitar información y obtener copias de los documentos, con las restricciones de orden legal; finalmente podrá elevar consultas.

Los funcionarios están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa se aplicará lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 2. Principios orientadores. Todas las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

CAPITULO II

TRAMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTÍCULO 3. - Recepción de peticiones. En desarrollo del artículo primero, las solicitudes serán recibidas por la oficina de correspondencia y radicadas en un libro especial en el cual se harán constar los siguientes datos: número de orden, fecha de recibo, nombre del peticionario, dependencia a la cual será remitido, naturaleza del negocio y fecha de respuesta al peticionario.

ARTICULO 4. - Requisitos.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad ante quien se dirige;
2. Los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;
3. El objeto de la petición;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de los documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos del artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Si quien presenta una petición verbal manifiesta no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

PARAGRAFO TERCERO.- Toda persona podrá presentar peticiones, quejas o reclamaciones por medios técnicos o electrónicos, los cuales deberán garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo. Estos mensajes electrónicos serán admisibles como medios de prueba, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente así como la fecha de recibo del documento.

ARTÍCULO 5. - Verificación de requisitos. Recibida la petición escrita en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo en el archivo central de la entidad, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- Los funcionarios no podrán exigir a los particulares, constancias, certificaciones o documentos que la entidad posea o que reposen en otras oficinas públicas o que puedan conseguir en sus archivos

ARTICULO 6.- Término para resolver las peticiones. Teniendo en cuenta la clase de petición, éstas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos;

- a) Las peticiones generales o particulares, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;
- b) Las consultas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, y en su respuesta se manifestará que esta no compromete la responsabilidad de CORMAGDALENA, ni es obligado su cumplimiento;
- c) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, o solicitud de copia de documentos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación

PARÁGRAFO.- Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición.

ARTICULO 7.- Interrupción de los términos para resolver o contestar. Los términos señalados en el artículo sexto de esta resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumplan con los mismos;
2. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo;
3. Mientras el interesado no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 del Decreto No. 01 de 1984 y 17 y 18 de la Ley 57 de 1985.
4. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas.

ARTÍCULO 8. - Rechazo de peticiones. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o injuriosa contra las personas o la Entidad, no se dará trámite a ella y en tal sentido se informará al interesado.

ARTÍCULO 9. - Traslados. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario ante quien se dirige la petición, o ante quien se cumpla el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si se actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito, en este último caso el funcionario ante quien se hizo la petición, deberá enviar el escrito, dentro del mismo término al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

ARTÍCULO 10. - Pruebas. En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad, ni término especial.

ARTÍCULO 11. - Citación a terceros. Cuando se determine por el funcionario o por el mismo peticionario, que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la decisión, se procederá a su citación.

A los terceros determinados se les enviará comunicación escrita por correo o en caso que resulte imposible, se hará una publicación del inserto de la petición en un diario de amplia circulación nacional o local según el caso.

Cuando se trate de terceros indeterminados, se hará una sola publicación en un periódico de amplia circulación nacional o local, una vez lo ordene el funcionario.

PARÁGRAFO.- El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

CAPITULO III

PETICION DE INFORMACIÓN Y CONSULTA

ARTICULO 12. - Entrega de información. La información sobre normas básicas de competencia de CORMAGDALENA, funciones, regulaciones, procedimientos y trámites ante las distintas dependencias podrá ser consultada por el público a través de la página web y demás mecanismos de difusión electrónica que disponga la Corporación.

ARTÍCULO 13. - Consulta de documentos. La consulta de los documentos a que se refieren los artículos 17 a 24 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 12 de la ley 57 de 1985, y la expedición de copias, que no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución Política o la Ley, se hará en el horario habitual de CORMAGDALENA y en presencia de un funcionario asignado al efecto

ARTICULO 14.- Información sobre ofertas presentadas en licitaciones y concursos de méritos. El derecho de consultar las ofertas presentadas en licitaciones y concursos de méritos y de obtener copia total o parcial de las mismas, se entiende a partir del cierre de la respectiva licitación o concurso de méritos.

ARTÍCULO 15. Reserva de documentos. CORMAGDALENA solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes.

PARAGRAFO PRIMERO. De dicha actuación se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 9 literal d) de la ley 201 de 1995.

PARAGRAFO SEGUNDO. Si la persona interesada insistiere en su solicitud, el funcionario respectivo enviará al tribunal de lo Contencioso Administrativo competente, la documentación correspondiente para que este decida.

PARAGRAFO TERCERO. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos el documento adquiere el carácter de histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano

ARTÍCULO 16. - Reserva de investigaciones. De conformidad con el artículo 33 de la ley 190 de 1995, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargo que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos. En cuanto a los fallos serán públicos una vez venza el periodo probatorio, de conformidad con lo señalado en la sentencia C-038 de febrero 5 de 1996, emitido por la Corte Constitucional, bajo el entendido que la reserva que en ella se consagra se ha de levantar tan pronto se practiquen las pruebas decretadas en la oportunidad legal y, en todo caso, una vez expire el término señalado en la ley para la investigación.

PARAGRAFO. En el evento que se conozca la información reservada, la entidad deberá adelantar una investigación interna y explicarle a la opinión las posibles razones del hecho.

ARTICULO 17. - Oponibilidad de la 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 dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.

ARTICULO 18. - Documentos publicados. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración, indicando el número y fecha del Diario, boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

ARTICULO 19. - Término para resolver las peticiones de información. Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente resolución deberán resolverse en un término máximo de diez (10) días hábiles. 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. En consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los (3) tres días inmediatamente siguientes.

El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.

ARTÍCULO 20. - Información personal. De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y archivos de CORMAGDALENA, sobre lo cual no es oponible la reserva de documentos en los términos previstos en el artículo 16 de la presente Resolución.

PARÁGRAFO.- Las peticiones de que trata el presente artículo podrán presentarse directamente o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado

ARTICULO 21. - Absolver consultas del público. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 26 del Código Contencioso Administrativo, los Subdirectores y Jefes de Oficina tendrán a su cargo el deber de absolver las consultas del público, en audiencias que concederán los días jueves de 2 a 4:30 p.m.

ARTICULO 22. - Consultas. Las respuestas a las consultas elevadas no comprometen la responsabilidad de CORMAGDALENA, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. El funcionario al contestar la consulta deberá advertirlo.

ARTICULO 23. - Certificación. Las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las solicitudes que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos de los cuales estas tengan conocimiento.

ARTICULO 24. - Copias. Delégase en el Subdirector Administrativo y Financiero la facultad de autorizar o negar la consulta y expedición de las copias o fotocopias de documentos oficiales. Autenticadas si el interesado así lo desea.

ARTICULO 25. - Valor de las copias. Fijase en setenta pesos (\$70) el valor de expedición de cada fotocopia, incrementado anualmente en porcentaje igual al IPC, que deberá ser cancelado previamente por el interesado según disponga la tesorería de CORMAGDALENA

CAPITULO IV

QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 26. - Presentación de quejas y reclamos. CORMAGDALENA resolverá las quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se presenten en forma verbal, por escrito, o mediante la línea gratuita de atención al ciudadano, las cuales deberán contener los requisitos del artículo 4 de la presente resolución.

ARTÍCULO 27. - Recepción de quejas. Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea verbalmente, por escrito o mediante la línea telefónica gratuita, se procederá a su radicación la cual se hará en un libro especial para las Quejas y Reclamos y contendrá como mínimo los siguientes datos: fecha y hora de recibo, nombre del quejoso y su identificación, anexos, dependencia o funcionario a quien se dirige, número y fecha del oficio por el cual se da respuesta.

ARTÍCULO 28. - Términos. El término para resolver las quejas será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolverla dentro de dicho término, se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y señalando si es el caso, la fecha que se ha establecido para que la dependencia competente de respuesta a la misma.

ARTÍCULO 29. - Trámite. Una vez radicada la queja se remitirá a la Oficina de Control Interno, la cual deberá proceder así:

- a) Radicar la queja o reclamo en la base de datos que se establecerá para el efecto la cual contendrá como mínimo la siguiente información: Fecha de radicación o recibido, Número de radicación, Nombre del quejoso y su identificación, anexos, dependencia o funcionario a quien se dirige, número y fecha del oficio de contestación.
- b) Distribuir en un plazo máximo de un (1) día, las quejas y reclamos a las oficinas correspondientes, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.
- c) Efectuar el seguimiento de las quejas y reclamos presentadas y velar por la contestación oportuna y eficaz de las mismas.
- d) Elaborar los informes requeridos por la Dirección y organismos de control con la periodicidad establecida.

Una vez recibida la queja o reclamo por la dependencia competente, esta deberá responder al quejoso, dentro del plazo máximo fijado, si la queja tiene o carece de fundamento. Si encuentra que existe fundamento la informará sobre los correctivos que ha dispuesto aplicar.

En este último evento, si es el caso, solicitará el correspondiente proceso disciplinario contra el funcionario que, por razón de su acción u omisión, haya producido la falla en un servicio a cargo de CORMAGDALENA, o haya actuado con violación de la Ley.

Cuando la queja sea presentada directamente a la dependencia respectiva, ésta asumirá la responsabilidad de responderla en su integridad e informará del trámite de la misma a la Oficina de Control Interno.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 30. - Procedencia. Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas ante CORMAGDALENA, procederán los recursos previstos en el artículo 50 del Código Contencioso Administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Director Ejecutivo de CORMAGDALENA, contra los cuales sólo procederá el recurso de reposición.

ARTÍCULO 31. - Campo de aplicación. El presente reglamento es aplicable para los casos no cobijados por procedimientos especiales.

En los aspectos no contemplados en este reglamento, se seguirán las disposiciones generales consignadas en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 32. - Vigencia. El reglamento contenido en la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación. Su inobservancia por parte de los funcionarios de CORMAGDALENA constituye causal de mala conducta, sancionable conforme los procedimientos de Ley.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en la ciudad de Barrancabermeja, a los 25 OCT. 2000



LUIS EDUARDO QUINTERO CUELLAR
Director Ejecutivo

A eadm.