

RESOLUCION 2903 DE 2007

(noviembre 1°)

Diario Oficial No. 46.845 de 17 de Diciembre de 2007

Instituto Colombiano de Desarrollo Rural

Por la cual se adopta el Reglamento sobre el Procedimiento Interno del Derecho de Petición o Información, Consulta, Quejas y Reclamos, ante el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – Incoder- y se dictan otras disposiciones.

El Gerente General del Instituto Colombiano de Desarrollo Rural, Incoder, en uso de las facultades que le confieren el Decreto 1300 de 2003, Ley 1156 del 25 de julio de 2007, Decreto 3066 de 15 de agosto de 2007 y el artículo 32 del Código Contencioso administrativo, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados por los artículos 5° y siguientes del Código Contencioso Administrativo consagran el derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, así como a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo establece que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio;

Que el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 determina que las dependencias que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o directos de la entidad sobre el desempeño de sus funciones;

Que en el artículo 55 ibídem, se establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo;

Que es necesario que los funcionarios del Incoder, manejen el procedimiento y términos establecidos a través de un instructivo para garantizar la atención de las quejas, de los reclamos, de los derechos de petición, y las sugerencias de manera eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones del Código Contencioso Administrativo;

Que el seguimiento a la atención de las quejas, reclamos y derechos de petición es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la adopción de medidas para que ello sea posible,

RESUELVE:

Artículo 1°. Adoptar el reglamento sobre el Procedimiento Interno del Derecho de Petición o Información, Consulta, Quejas y Reclamos, ante el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural – Incoder anexo a la presente resolución, para el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural, Incoder.

Artículo 2°. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 1° de noviembre de 2007.

El Gerente General (E.),

Luis Enrique Orozco Córdoba.

INTRODUCCION

El Derecho de Petición está contemplado en los artículos 5° y 26 del Código Contencioso Administrativo, en la Constitución Política de 1991 en el artículo 23 haciéndose extensivo el ejercicio del Derecho de Petición ante organizaciones privadas, para garantizar los derechos fundamentales.

Mediante la Resolución 0655 del 23 de septiembre de 2003, el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural, Incoder – reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición e Información, Consulta, Quejas y Reclamos.

El Decreto Presidencial 2232 de 1995, por el cual se reglamentó la Ley 190 de 1995, en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y el Sistema de Quejas y Reclamos, estableció que tal dependencia, deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.

Así las cosas, la Resolución 00115 del 27 de enero de 2004, por la cual se crean y organizan Grupos Internos de trabajo y se les asignan responsabilidades, asignó al grupo de Gestión Documental de la Subgerencia Administrativa y Financiera, responder por la atención y trámite de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios externos e internos del Instituto.

Con el objeto de hacer más ágil, eficiente y eficaz el trámite de atención de los derechos de petición, de las quejas y de los reclamos, es necesaria la elaboración del presente instructivo,

1. DEFINICIONES

1.1. Petición: Es una solicitud, verbal o escrita que se dirige a una entidad o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.

1.2. Queja: Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tiene a su cargo la prestación de un servicio público.

1.3. Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja se puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

1.4. Sugerencia: Es la proposición, insinuación, indicación, explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto es la prestación de un servicio.

1.5. Seguimiento: Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

2. CIRCUNSTANCIAS POR LAS CUALES SE PUEDE GENERAR UN DERECHO DE PETICION, UNA QUEJA, O UN RECLAMO

2.1. Derecho de Petición. El derecho de petición puede presentarse:

- En interés general.
- En interés particular.
- En nombre propio.

2.2. Quejas: La queja puede ocasionarse porque:

- La entidad no cumple con su finalidad.
- Los particulares transgreden las normas que corresponde vigilar y hacer respetar la entidad.
- Los servidores públicos cometen presuntas conductas irregulares en cumplimiento de sus funciones y transgreden sus deberes y obligaciones.
- Los particulares que tiene a cargo la prestación de un servicio público, incurren en presuntas conductas irregulares en el desempeño de tales funciones.

2.3. Reclamos: Por la prestación del servicio.

- Cuando es lento y congestionado.
- Cuando el procedimiento de atención no se conoce en detalle.
- Cuando el trámite es complejo.
- Cuando se exigen requisitos innecesarios.
- Cuando el proceso de atención desperdicia información, recursos o tiempo.
- Por falta de orientación que lleva a que se realicen gestiones innecesarias.
- Por falta de organización de la atención al usuario

3. Derecho de Petición

3.1. Características del derecho de petición:

- Es un derecho fundamental.
- Cualquier persona natural o jurídica lo puede presentar.
- Puede dirigirse a través de medios de comunicación masiva y ser respondido por el mismo medio, así no se tenga la dirección del remitente.

-- Debe ser respondido y la respuesta debe contener una decisión concreta sobre el punto planteado.

3.2. Procedimiento para el trámite del derecho de petición.

El derecho de petición ya sea en interés general o particular se puede ejercer en forma escrita, telefónica o personal.

3.2.1. Si el derecho de petición no es competencia del área, el responsable de su trámite lo remitirá al competente a más tardar el día hábil siguiente al recibo, e informará en el mismo plazo al peticionario el trámite realizado.

3.2.2. Petición personal:

Quien reciba la petición, la tomará en el formulario único dispuesto al efecto. Si quien recibe la petición no corresponde al Grupo de Atención al Ciudadano lo entregará a este de inmediato.

Hecho lo anterior, se procederá por el responsable al reparto correspondiente de acuerdo al tema de que se trate, a la preparación del proyecto de remisión de comunicación al peticionario sobre la dependencia de la entidad que se encargará de su atención y respuesta definitiva y, del término dentro del cual esto ocurrirá.

El reparto y comunicación deben hacerse el mismo día del recibo o a más tardar al día hábil siguiente a su recibo.

3.2.3. Petición telefónica:

Se recibirá en las líneas gratuitas y permanentes que existen a disposición de cualquier ciudadano y en general en cualquier línea telefónica del Incoder.

Quien recibe la petición diligenciará el formato único y lo entregará de inmediato a correspondencia para radicarlo y de allí se entregará el mismo día al área encargada de su trámite.

Si quien recibe la petición, no labora en el grupo de atención al ciudadano una vez diligenciado el formulario, lo entregará a este para que se proceda a su radicación y trámite.

En la página web se encuentra el formulario correspondiente

3.2.4. Petición escrita:

El escrito o formulario se radica en la ventanilla única, en el horario establecido para el recibo de correspondencia.

Debe contener por lo menos la siguiente información:

- Identificación expresa de la autoridad a la cual se dirige.
- Nombre y apellidos completos del solicitante o representante legal o del apoderado, cuando sea el caso, con indicación del documento de identidad, dirección de correspondencia y teléfono.
- Objeto de la petición y las razones en que se apoya.
- Relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar.
- Firma del peticionario.

El funcionario que recibe la petición deberá revisarla, con el fin de verificar que reúne la información o los documentos necesarios para decidirla. Si observa la falta de alguno de ellos, lo indicará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, sin que ello implique devolverla al peticionario y/o quejosos, señalando un plazo de común acuerdo con el peticionario. De este hecho y del plazo, se dejará constancia al pie del documento por quien recibe la petición.

Si el peticionario manifiesta que no sabe firmar, se dejará constancia expresa y se suplirá con su huella dactilar o con la firma de testigos a ruego.

El responsable del trámite de los derechos de petición requerirá por escrito y por una sola vez al interesado, si este no presenta oportunamente los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para responder.

Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero en adelante, el Incoder no podrá pedir más complementos.

El peticionario tiene un plazo máximo de dos (2) meses para complementar la documentación.

En el evento de no anexar la documentación en el término establecido se entenderá que se desiste de la petición.

No puede exigirse al peticionario copia de documentos que se encuentren en el Incoder, o a los que se tenga acceso.

3.3. Término general para atender los derechos de petición:

El término para resolver las peticiones en interés general o en interés particular es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación en la ventanilla única del Incoder su recepción verbal o telefónica.

Cuando no fuere posible contestar la petición dentro del término antes señalado, se deberá informar al interesado en la comunicación que le remite el responsable del trámite de los derechos de petición, expresando los motivos de la demora y el término dentro del cual se contestará la petición. Dicho término no podrá ser superior a dos (2) meses, contados desde el momento de recibo de la petición si es verbal o telefónica o de la fecha de radicación si es escrita.

3.4. Procedimiento para el derecho de petición de información, consulta de documentos y términos para atenderlos:

Como el derecho de petición de información, puede ser de carácter general y presentado en forma personal, el Incoder mantendrá en un sitio de fácil acceso al público, los siguientes documentos:

- Normas que definen la naturaleza, funciones y estructura de la entidad.
- Organigrama y manual de funciones.
- El manual del usuario y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la entidad.
- Información sobre las distintas dependencias.

Las peticiones encaminadas a consultar la información de la entidad, deben ser realizadas dentro del horario establecido de atención al público y atendida de inmediato.

Las solicitudes dirigidas a obtener acceso a información sobre los actos jurídicos expedidos por la entidad, así como aquellos tendientes a obtener copia de los documentos que reposan en la misma, deberán dirigirse a la Oficina Asesora Jurídica o a la dependencia que haga sus veces.

Las peticiones de documentos se atenderán en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, el cual podrá ser prorrogado por razón de la cantidad de fotocopias a tomar. Para la entrega de las fotocopias deberá exigirse el recibo de cancelación de las mismas, en la tesorería del Incoder .

El derecho de petición de información, dirigido a temas distintos a los señalados anteriormente deben responderse en el término máximo de diez (10) días hábiles.

Solo puede negarse acceso a documentos o fotocopias de documentos que tengan carácter reservado de acuerdo a la ley, en este evento deberá proferirse una resolución, señalando el carácter reservado de la información negada y citando las disposiciones pertinentes, la cual se notificará en forma personal al peticionario.

Si el peticionario insiste en tener acceso al documento, la oficina Asesora Jurídica o la dependencia que haga las veces, enviará la siguiente documentación al Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca, para que este decida:

- Memorial de petición.
- La providencia motivada mediante la cual se negó el acceso a los documentos.
- Escrito del interesado con el que insiste en su petición.
- Lo originales o copias auténticas de los documentos antes mencionados suscrito por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- Oficio remisorio de los documentos antes mencionados suscrito por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, o por quien haga sus veces.

Cuando se trate de petición de consulta, es decir, cuando se solicite a la entidad expresar su opinión o su criterio sobre determinada materia de tipo técnico, jurídico, o administrativo, relacionada con su funciones o con sus asuntos en los cuales tenga competencia, se le dará el trámite que corresponda según se haya presentado en forma verbal, telefónica o por escrito.

Se repartirá por el responsable a la dependencia competente según el tema de que se trate.

El término para resolver por escrito las consultas es de treinta (30) días.

4. Procedimiento para quejas y reclamos

4.1. Norma general.

El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para los derechos de petición en los numerales 3.1, 3.2 y 3.3, de este instructivo.

Se aceptarán las quejas anónimas para respetar el derecho del quejoso de omitir sus datos personales.

4.2. Queja contra servidores públicos o particulares que desempeñan funciones públicas.

Si la queja se relaciona con las conductas de los servidores públicos del Incoder, o contra particulares que desempeñan funciones públicas en forma permanente o transitoria, una vez

recibida, se remitirá a la Subgerencia Administrativa y Financiera o a la dependencia que haga sus veces en lo relacionado con el Control Interno Disciplinario.

Esta remisión se informará por escrito al quejoso, si se conoce dentro de los dos (2) días siguientes a su radicación, por parte del encargado de dar trámite a las quejas, reclamos y derechos de petición. En la comunicación se indicará además del nombre del responsable de adelantar el proceso disciplinario, el derecho que tiene de interponer los recursos de ley en el evento que se le comunique el archivo de la queja.

5. Procedimiento para sugerencias

Las sugerencias podrán recibirse en forma personal, escrita o por teléfono:

5.1. Sugerencia personal:

Se recibirá en el Grupo Interno de Atención y Servicio al Ciudadano,

5.2. Sugerencia escrita:

El documento correspondiente debe entregarse en la ventanilla única en donde una vez radicada se remitirá al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

Las sugerencias escritas deben contener:

- Objeto de la sugerencia y razones de la misma.
- Relación de los documentos que se anexan, cuando a ello haya lugar.
- Nombre y apellidos de quien la presenta, indicación del documento de identidad, dirección, y número telefónico.
- Firma.

Por las mismas razones expuestas para el caso de quejas, puede recibirse sugerencias en las cuales se omita los datos de quien la presenta.

5.3. Sugerencia telefónica:

Se recibirá en las líneas gratuitas y permanentes que existen a disposición de los ciudadanos.

Cuando se reciba en otras líneas, se direccionará la llamada al Grupo Interno de Atención y Servicio al Ciudadano, en donde se diligenciará el formato correspondiente.

Si no es posible pasar la llamada al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, la sugerencia será recibida por el funcionario que recibe la llamada, quien deberá tomar nota escrita y remitirla a dicho grupo a más tardar al día hábil siguiente.

5.4. Trámite interno:

El responsable del reparto de las quejas, reclamos y derechos de petición, remitirá la sugerencia dentro de los dos (2) días siguientes a su radicación a la dependencia competente para estudiarla.

Analizada la sugerencia, se remitirá el concepto escrito al jefe del área con copia al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano.

El jefe del área decidirá sobre la implantación o no de la sugerencia.

La decisión que se tome se pondrá en conocimiento del interesado.

Cuando la sugerencia presentada no sea competencia del área el responsable del trámite de las quejas y reclamos procederá de conformidad con el procedimiento previsto para estos últimos en caso similar.

6. Seguimiento:

El responsable del trámite de las quejas, reclamos y derechos de petición en las comunicaciones de remisión a las dependencias competentes, para su atención y respuesta, señalará un plazo para ello y solicitará la remisión de copia de la misma.

En la información sistematizada que deberá llevarse en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, deberá poder consultarse al menos por número y fecha de radicación, nombre, dirección, recurso, consignará la fecha de vencimiento.

Transcurrido la mitad del plazo previsto para su atención y respuesta, el responsable del trámite en el grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, recordará por escrito al competente la fecha de vencimiento.

Veinticuatro (24) horas hábiles antes del vencimiento, se solicitará por el grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, el envío de la copia de la respectiva respuesta, en caso de haberse recibido.

Vencido el término y previa verificación con correspondencia, en el evento de no haberse producido respuesta, al Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano, comunicará tal situación al responsable de control interno disciplinario.

Cuando de la atención de una queja, o de un derecho de petición sea necesaria la verificación de alguna situación, el responsable de su trámite, mínimo con dos (2) días de anticipación al vencimiento del plazo concedido, solicitará que la misma se realice.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 1° de noviembre de 2007.

El Gerente General (E.),

Luis Enrique Orozco Córdoba.