

RESOLUCIÓN 317 

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo-FONADE.

El Gerente General del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo-FONADE- en uso de sus atribuciones legales, en especial las que confiere el artículo 8° del Decreto 288 de 2004, el artículo 22 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23, establece que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (...)”*,

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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;

Que la Ley 1474 de 2011 dictó las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones”*, determina el derecho que tienen los ciudadanos a tener acceso a la información pública, los procedimientos que se deben cumplir y excepciones que se presentan para la publicidad de la Información.

Que el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo FONADE, debe propender porque el cumplimiento de las respuestas a los derechos de petición, se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo, en adelante FONADE, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de derechos de petición, en consecuencia,

RESUELVE:

mei


TITULO I CAPITULO I

Principios Generales

Artículo 1°. Objeto. El objeto de la presente resolución es adoptar el reglamento para el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante FONADE dentro del marco legal de su competencia.

Artículo 2°. Normas aplicables. Los Derechos de Petición que se presenten ante FONADE, se atenderán conforme a lo establecido en esta resolución, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables vigentes.

Artículo 3°. Principios aplicables al derecho de petición. Los Derechos de Petición presentados ante FONADE, deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, en lo aplicable a FONADE.

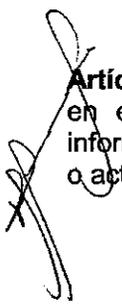
Artículo 4°. Derecho de Petición. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante FONADE, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

En ejercicio del Derecho de Petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Artículo 5°. Registro de Peticiones. Toda Petición debe estar registrada en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental- SGD de la Entidad y así mismo su propuesta asociada.

CAPITULO II

Del Derecho de Petición de interés general y de interés particular



Artículo 6°. Peticiones. FONADE resolverá, dentro de los términos fijados en la Ley y en esta Resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.



FONADE
Proyectos que transforman vidas



317

Artículo 7°. Presentación de las peticiones. Las peticiones pueden ser elevadas por el peticionario de la siguiente manera.

a. Peticiones escritas. Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias, serán recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano-CAC, quien radicará tales peticiones en orden cronológico a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental - SGD de la Entidad, las cuales serán reasignadas al área competente para su respectivo trámite y se le asignará número con el fin que el solicitante pueda consultar el estado del trámite de la misma.

b. Peticiones verbales. El Centro de Atención al Ciudadano – CAC atenderá las peticiones verbales presenciales y las respuestas podrán comunicarse en la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se le solicitará al peticionario diligenciar el formato que para tal efecto se establezca y se seguirá el procedimiento señalado para peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias.

Artículo 8°. Canales de comunicación para la recepción de peticiones. FONADE recibe peticiones escritas y verbales por los siguientes canales de comunicación:

a. Sitio web de la Entidad. A través del formulario electrónico ubicado en la sección "Atención al Ciudadano" en la sub-sección Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias.

b. Correos electrónicos. A través de quejasyreclamos@fonade.gov.co. Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido a dicho correo electrónico.

c. Telefónicamente. A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la Entidad para tal fin.

Parágrafo. El Área de Servicios Administrativos será la encargada de recibir, radicar y reasignar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental de la Entidad al área competente para su respectivo trámite.

Artículo 9°. Respuesta de petición. Es responsabilidad del competente al recibo de la solicitud, verificar la petición y preparar dentro del término legal la respuesta al peticionario.

Quando para contestar o resolver a petição se requiera informação ou conceito de outra dependência de FONADE, o competente de dar a resposta, enviará de maneira imediata cópia da petição a través de memorando interno ou correio eletrônico para que remita a informação solicitada com a devida antelação ao vencimento do término.



FONADE
Proyectos que transforman vidas



317

Parágrafo. En caso que a quien se le haya asignado la petición no sea el competente para resolverla, deberá dar traslado de inmediato de la misma a través del aplicativo de Gestión Documental de la Entidad a quien corresponda.

Artículo 10°. Falta de competencia de FONADE. De conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, si FONADE como destinatario de la Petición, no es el competente, deberá informarlo de manera inmediata al peticionario, si este actúa verbalmente o, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la recepción, si este actuó por escrito. En este último caso, FONADE deberá enviar el escrito dentro del mismo término al competente, y al peticionario se le enviará copia de la comunicación remisoría.

Artículo 11°. Contenido de la Petición. Las Peticiones que se presenten ante FONADE deberán contener, como mínimo la siguiente información:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en que fundamenta la petición.
- e. La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario, cuando fuere necesario.

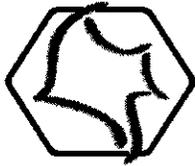
Parágrafo 1. FONADE tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2. En ninguna caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. En caso de presentarse una petición anónima ante FONADE la cual contenga de manera clara el objeto de la misma, su respuesta se publicará a través de la sección "Atención al Ciudadano", sub-sección Peticiones Quejas, Reclamos y denuncias del Sitio Web de la Entidad.

Artículo 12°. Término para resolver. Toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo las sometidas a término especial descritas en la Ley y en la presente Resolución.

Parágrafo. Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio dispuesto por FONADE por fuera de las horas de atención al público serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.



FONADE
Proyectos que transforman vidas



317

Artículo 13°. Petición de documentos y de información. Todo ciudadano tendrá derecho a solicitar y a obtener acceso a la información sobre los asuntos relacionados con el objeto de FONADE, y a que se le expidan copias de los documentos que contengan la misma, siempre que tal información, no tenga el carácter de reservada o clasificada de acuerdo con las disposiciones legales.

Las peticiones relativas al derecho de información formuladas mediante escrito deberán ser contestadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido de la misma.

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 y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de información al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes hábiles, salvo la información que tenga carácter de clasificada o reservada.

Artículo 14°. Consultas. Cualquier persona podrá formular consultas a FONADE en relación con los asuntos a su cargo y sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales, para ello FONADE deberá dar respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

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

Artículo 15°. Quejas. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Las quejas que los ciudadanos formulen se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 190 de 1995 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Las quejas que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Artículo 16°. Reclamos. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Los reclamos que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Artículo 17°. Denuncias. La puesta en conocimiento ante FONADE de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional constituye una denuncia y debe ser atendida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Handwritten signature

Handwritten signature



FONADE
Proyectos que transforman vidas



317

Parágrafo. Todas la denuncias que se reciban en FONADE independientemente de su naturaleza (penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional) serán asignadas para su análisis y respuesta a la Asesoría de Control Interno de la Entidad, quien según el tipo de denuncia determinará y comunicará al peticionario el trámite para resolverlas.

CAPITULO III

Interrupción y desistimiento de la petición

Artículo 18°. Imposibilidad de responder. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos establecidos por la Ley, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 19°. Solicitud de información o documentos adicionales. Si la información o documentos que proporcione el peticionario no son suficientes para decidir, el competente para resolver la petición, dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, requerirá al peticionario que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el peticionario informe y/o aporte lo requerido, comenzará a correr el término para resolver la petición.

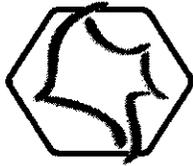
Parágrafo 1. Si el peticionario dentro del mes siguiente al requerimiento de FONADE no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Parágrafo 2. FONADE a través del competente decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 20°. Derechos de petición análogos. Se consideran derechos de petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) peticionarios, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición podrán ser atendidos por FONADE mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en el Sitio web de FONADE y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

Artículo 21°. Derechos de petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule un derecho de petición de información a FONADE, éste deberá resolverlo en un término no mayor a diez (10) días hábiles.

Artículo 22°. Expedición de copias y pago de las mismas. Para la expedición de copias y reproducción de información, se tendrán en cuenta las tarifas que se dispongan en la Resolución que para tal efecto expida la Entidad.



FONADE
Proyectos que transforman vidas



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

311

Artículo 23°. Interrupción de los términos para resolver o contestar. Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán en los siguientes casos:

- a. Cuando la petición no reúna los requisitos legales.
- b. Cuando FONADE requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19° de la presente resolución.
- c. Mientras el peticionario no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 22° de la presente resolución.

Artículo 24°. Desistimiento expreso de la petición. El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de la petición que se presente ante FONADE, sin perjuicio que el mismo pueda ser presentado nuevamente.

Artículo 25°. Reserva legal. FONADE tramitará y decidirá las peticiones que se formulen, relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la Ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

Artículo 26°. Trámite y unificación de respuesta de la petición. Cuando un peticionario dirija una misma solicitud a más de una dependencia de FONADE, se tramitará y se unificará la respuesta en un solo documento por parte del competente en cuya área o dependencia se haya dirigido el mayor número de peticiones.

Artículo 27°. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Todas las peticiones deberán ser respetuosas. Cuando no se comprenda la finalidad y/u objeto de la petición, FONADE solicitará al peticionario que lo corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, FONADE podrá en su respuesta remitirse a las anteriores.

Artículo 28°. Atención prioritaria de peticiones. FONADE 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.

Artículo 29°. Desatención de peticiones. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

M. G. J.



FONADE
Proyectos que transforman vidas



317

Artículo 30°. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, a los **06 NOV 2015**

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

ALFREDO RAMÓN BULA DUMAR
Gerente General

me Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo –FONADE

Mayerly
M

Revisó:
Dra. Mayerly Lopez Mahecha-Subgerente Administrativa
Dr. Marcelo Giraldo Alvarez-Asesor Jurídico