

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

5751

()

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

cada caso, el trámite, los términos y forma de resolverlas, los recursos que proceden frente a las decisiones que se adopten e igualmente determina que las autoridades deben 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.

Que el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, establece que es deber de las autoridades en la atención la público, atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público, función que se debe complementar con lo ordenado en el los Artículos 8° y 9° en los cuales determina que se deben adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos; así como también, habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, al igual que la atención del público en forma cómoda y ordenada.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, establece que: “toda entidad pública deberá disponer por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Que el decreto 19 de 2012, en sus artículos 12, 13 y 14 determinan que” los niños, niñas y adolescentes también tendrán derecho a hacer peticiones, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos (...)” que se deberá tener atención especial con los infantes, mujeres gestantes, personas en discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, y del procedimiento para la presentación de las solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la entidad.

Que de conformidad con lo establecido en los Numerales 1 y 12 del Artículo 17 del Decreto Departamental No.2204 de 1998 “Por medio del cual se adopta el Estatuto Básico de la Corporación Social de Cundinamarca y se dictan otras disposiciones”, establecen que el representante legal de la Entidad es el Gerente General, al cual le asigna entre otras la función de expedir los actos administrativos para la adopción de los manuales administrativos y de procedimiento de la Corporación.

Que el Gerente General de la Corporación Social de Cundinamarca, mediante Resolución No. 04626 del 24 de mayo de 2010, adoptó el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos, disposiciones que debe actualizar y ajustar teniendo en cuenta las modificaciones que en la materia fueron ordenadas con las Leyes 1474 de 2011 y 1437 de 2012, así como con el decreto 19 de 2012; sin embargo, a fin de mantener en una sola norma interna la reglamentación sobre el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la Corporación y la manera de atender las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos a la misma, en cuanto a la prestación de los servicios a su cargo y el cumplimiento de su misión institucional, se hace necesario y conveniente derogar la Resolución No. 04626 de 2010, y expedir un nuevo acto administrativo, que permita cumplir con la normatividad vigente por parte de los servidores públicos de la Entidad.



[Handwritten signature]

RESOLUCIÓN NÚMERO **DE 2012**

5751

27 JUN 2012

()

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. DE LA DEROGATORIA: DEROGAR en su totalidad el contenido de la Resolución No. 04626 de mayo 24 de 2010 y expedir en su reemplazo el presente reglamento para el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 2º. DE LA FINALIDAD Y FUNDAMENTO DE LA REGLAMENTACIÓN: REGLAMENTAR el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos en cuanto a la prestación de los servicios a su cargo y el cumplimiento de su misión institucional; a fin de garantizar que en su desarrollo se cumplirán los principios constitucionales y legales que rigen la función pública de las entidades del estado, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, eficiencia, participación, imparcialidad, publicidad, responsabilidad, transparencia y contradicción.

ARTÍCULO 3º. DEL ALCANCE DE LA REGLAMENTACIÓN: Las actuaciones administrativas que se reglamentan a través de la presente resolución tienen como objeto la atención de las siguientes peticiones:

- a- Las peticiones respetuosas en interés general o particular que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5º y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que legalmente le competan a la Corporación Social de Cundinamarca.
- b- Las peticiones de información que toda persona tiene derecho a solicitar sobre la acción de los servidores públicos de la Corporación Social de Cundinamarca, y a que se expida copia de los documentos, previo el pago, de conformidad con lo establecido en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, los artículos 5 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución, siempre que éstos no tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución y la ley.
- c- Las consultas, verbales o escritas, relacionadas con las materias y funciones a cargo de la Corporación Social de Cundinamarca, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad



Handwritten signature

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

5751

() 27 JUN 2012

"Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos."

institucional, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

- d- La solicitud de examinar los expedientes en el estado en que se encuentren y de obtener copias y certificaciones sobre los mismos previo el pago, de acuerdo con el inciso final del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución.
- e- Las solicitudes que formulen las diferentes entidades de la Administración Pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o una petición ciudadana.
- f- Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

No están sujetos a la presente resolución los procedimientos administrativos especiales previstos en la ley o los reglamentos para la presentación, trámite y decisión de las solicitudes de crédito, de ahorro voluntario cuyo trámite se rige por las leyes, decretos, acuerdos y resoluciones que reglamentan estos aspectos. Las demás peticiones que se formulen en materias distintas a las señaladas anteriormente, se rigen por la presente resolución.

Para ejercer el derecho de petición y reclamar una respuesta pronta y de fondo, no se requiere precisar en el escrito petitorio o en la solicitud verbal, que la solicitud se está efectuando en ejercicio del derecho de petición, ni citar el artículo 23 de la Constitución Política, ni las normas pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En consecuencia, toda solicitud respetuosa que formulen las personas estará sometida al trámite interno establecido en esta resolución.

ARTÍCULO 4°. DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LA CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA: Las personas en sus relaciones con la Corporación Social de Cundinamarca, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercitar directamente sin necesidad de apoderado:

- 1- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- 2- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 4- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 5- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la



[Handwritten signature]

RESOLUCIÓN NÚMERO **DE 2012**

5751

(

)

27 JUN 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

persona humana, por los servidores de la Corporación Social de Cundinamarca.

- 6- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 7- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de la Corporación Social y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 9- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

ARTÍCULO 5°. DE LOS DEBERES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LAS CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA, EN LA ATENCION AL PUBLICO: Los servidores públicos de la Corporación Social de Cundinamarca, deberán brindar atención a las personas que acudan a las oficinas de la Entidad, cumpliendo con los principios consagrados en la Constitución Colombia, las leyes, los reglamentos y los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
3. Establecer la atención por turnos, para la ordenada atención de peticiones, quejas, o reclamos, sin perjuicio de la atención preferencial señalado en el numeral 6 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en la oficina ubicada en el primer piso y dispuesta para su cumplimiento.
4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, en la cual la Corporación Social de Cundinamarca especifica los derechos de los afiliados, beneficiarios y demás personas con las cuales interactúa en desarrollo de su misión institucional, así como los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, por el correo electrónico o página Web de la entidad, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Atribuir la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público como área especializada, a la Subgerencia Administrativa y Financiera de la Corporación Social de Cundinamarca o quien haga sus veces.



Handwritten signature

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

5751

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

8. Adoptar como medio tecnológico el Software de correspondencia, y a través de la página WEB. www.corporacionsocial.gov.co, a través del link peticiones, quejas y reclamos, y al correo electrónico gcorporacion@cundinamarca.gov.co, para el trámite y resolución de peticiones.

9. Habilitar como espacio físico para las peticiones tanto verbales como escritas, y para la consulta de expedientes y documentos, la sede principal de la Corporación Social de Cundinamarca, calle 39ª No. 18-05, primer piso de la entidad, oficina dispuesta para tal fin.

En esta oficina se dará atención igualmente a los niños, niñas y adolescentes y se tendrá prelación por los infantes, mujeres gestantes, personas en discapacidad, adultos mayores.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

ARTÍCULO 6°. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: En la Corporación Social de Cundinamarca, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

ARTÍCULO 7°. PRESENTACION DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD: Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Corporación Social de Cundinamarca, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de los medios electrónicos, www.corporacionsocial.gov.co, link quejas y reclamos, o por medio de fax al número 3390150 ext. 133.

ARTÍCULO 8°. DEL DEBER DE INFORMAR AL PÚBLICO: Con el fin de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, la Corporación Social de Cundinamarca, suministra a través de la página WEB www.corporacionsocial.gov.co, y correo electrónico gcorporacion@cundinamarca.gov.co, información sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas de la entidad que son de interés público.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.



flw

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

5751

(

)

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los acuerdos y actos administrativos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, se señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.

Parágrafo.

Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

ARTICULO 9° DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: La Corporación Social de Cundinamarca brindará atención personal al público la sede oficina de atención al cliente ubicada en la sede administrativa de la Gobernación de Cundinamarca, en días hábiles de lunes a viernes en jornada continua en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m., la recepción de peticiones, quejas y reclamos la hará en la sede administrativa ubicada en la Calle 39 A No. 18-05 de la Ciudad de Bogotá D.C., primer piso, en el horario de 8:00 a.m. 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5.00 p.m., horario en el cual brindará información telefónicamente a través del PBX 3390150. En caso de requerirse la modificación transitoria del horario establecido, la Entidad oportunamente informará de la modificación de dicho horario mediante aviso que fijará en lugar visible al público.

ARTICULO 10° DE LAS PROHIBICIONES: Les queda especialmente prohibido a los servidores públicos de la Corporación Social de Cundinamarca:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.



Handwritten signature

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751)

27 de Mayo 2012

"Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos."

5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

ARTÍCULO 11°. DE LOS CONFLICTOS DE INTERES Y DE LAS CASUALES DE IMPEDIMENTO Y RECUSACIÓN: Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con el interés particular y directo del servidor público, este deberá declararse impedido. Todo servidor público de la Corporación Social de Cundinamarca, que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas, podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento por:

1. Tener interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto, o tenerlo su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.



RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 272 742

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

2. Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.
3. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes arriba indicados, curador o tutor de persona interesada en el asunto.
4. Ser alguno de los interesados en la actuación administrativa: representante, apoderado, dependiente, mandatario o administrador de los negocios del servidor público.
5. Existir litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales entre el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, y cualquiera de los interesados en la actuación, su representante o apoderado.
6. Haber formulado alguno de los interesados en la actuación, su representante o apoderado, denuncia penal contra el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, antes de iniciarse la actuación administrativa; o después, siempre que la denuncia se refiera a hechos ajenos a la actuación y que el denunciado se halle vinculado a la investigación penal.
7. Haber formulado el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, denuncia penal contra una de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado, o estar aquellos legitimados para intervenir como parte civil en el respectivo proceso penal.
8. Existir enemistad grave por hechos ajenos a la actuación administrativa, o amistad entrañable entre el servidor y alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado.
9. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado, salvo cuando se trate de persona de derecho público, establecimiento de crédito o sociedad anónima.
10. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral anterior, socio de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado en sociedad de personas.
11. Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o explicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.
12. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, heredero o legatario de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa.
13. Tener el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad o primero civil, decisión administrativa pendiente en que se controvierta la misma cuestión jurídica que él debe resolver.
14. Haber hecho parte de listas de candidatos a cuerpos colegiados de elección



RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 21 JUN 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

popular inscritas o integradas también por el interesado en el período electoral coincidente con la actuación administrativa o en alguno de los dos períodos anteriores.

15. Haber sido recomendado por el interesado en la actuación para llegar al cargo que ocupa el servidor público o haber sido señalado por este como referencia con el mismo fin.
16. Dentro del año anterior, haber tenido interés directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de gremio, sindicato, sociedad, asociación o grupo social o económico interesado en el asunto objeto de definición.

ARTÍCULO 12°. DEL TRÁMITE DE LOS IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES:

En caso de impedimento el servidor público de la Corporación Social de Cundinamarca, enviará dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento la actuación con escrito motivado al superior inmediato, y si no lo tuviere, al Gerente General de la Entidad. En caso que el impedimento sea del Gerente General de la Entidad lo remitirá al procurador de Cundinamarca.

El Funcionario competente decidirá de plano sobre el impedimento dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo. Si acepta el impedimento, determinará a quién corresponde el conocimiento del asunto, pudiendo, si es preciso, designar un funcionario *ad hoc*. En el mismo acto ordenará la entrega del expediente.

Cuando cualquier persona presente una recusación, el recusado manifestará si acepta o no la causal invocada, dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de su formulación. Vencido este término, se seguirá el trámite señalado en el inciso anterior.

La actuación administrativa se suspenderá desde la manifestación del impedimento o desde la presentación de la recusación, hasta cuando se decida. Sin embargo, el cómputo de los términos para que proceda el silencio administrativo se reiniciará una vez vencidos los plazos a que hace referencia el inciso 1 de este artículo.

CAPITULO II

DEL DERECHO DE PETICION

ARTÍCULO 13°. OBJETO Y MODALIDAD DEL DERECHO DE PETICION ANTE

LA CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA: Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a la Corporación Social de Cundinamarca, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Corporación Social de Cundinamarca, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre



RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 27 DE 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

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

ARTÍCULO 14. DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 15. DE LA PRESENTACION Y RADICACION DE PETICIONES: Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

La Corporación Social de Cundinamarca, podrá exigir que ciertas peticiones se



RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 2012

"Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos."

presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

ARTÍCULO 16. DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación del funcionario o dependencia 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.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo. La Corporación Social de Cundinamarca, a través del funcionario asignado para el desarrollo de esta función, 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.

ARTÍCULO 17. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO: En virtud del principio de eficacia, cuando la Corporación Social de Cundinamarca constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede 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



Dual

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 2 3 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la Corporación Social de Cundinamarca advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

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, la Corporación Social de Cundinamarca 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.

ARTÍCULO 18. DEL DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICION: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Corporación Social de Cundinamarca podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 19. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 20. DE LA ATENCION PRIORITARIA DE PETICIONES: La Corporación Social de Cundinamarca 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 de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Corporación Social de Cundinamarca, deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

ARTÍCULO 21. DEL FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA: Si la Corporación Social de Cundinamarca, a quien se dirige la petición no es la competente, informará de



[Handwritten signature]

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO 22. DE LA ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES: La Corporación Social de Cundinamarca a través de la presente Resolución reglamenta la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios, para lo cual le asigna el cumplimiento y desarrollo a la Subgerencia Administrativa y Financiera o quien haga sus veces como área especializada de la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración 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.

ARTÍCULO 23. DEL CONTENIDO DE LA RESPUESTA: Los Servidores Públicos de la Corporación Social de Cundinamarca en ejercicio de sus funciones, dentro del marco de su competencia y con apego a las normas jurídicas vigentes en relación con el asunto de que se trate, deberán dar respuesta a las peticiones que les sean presentadas o asignadas para su conocimiento y trámite. La respuesta debe ser oportuna, efectiva y adecuada a la solicitud planteada, por lo tanto el contenido de la misma debe ser coherente y referirse al fondo de la materia sometida a análisis por parte de los interesados.

En todos los casos, el servidor encargado proyectará la respuesta pertinente para la firma del Jefe de la dependencia respectiva.

La respuesta debe ser remitida por la dependencia respectiva a la Subgerencia Administrativa y Financiera para su envío al interesado por lo menos con un tres (3) días de antelación al vencimiento de los términos señalados en el artículo 14 de la presente resolución, dejando la anotación respectiva en el software correspondiente en el cual se lleve el registro.

Producida la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en una sola actuación administrativa.



[Handwritten signature]

"Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos."

CAPÍTULO III

**DE LAS REGLAS ESPECIALES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA.**

ARTÍCULO 24. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a la información personal y financiera de los afiliados, la cual solo será entregará al interesado o tercero a través de poder especial debidamente autenticado.

ARTÍCULO 25. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACION POR MOTIVOS DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales 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: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Corporación Social de Cundinamarca, que invoca la reserva, corresponderá al Juez Administrativo o al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Juez o al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:



[Handwritten signature]

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 27 de Mayo 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo 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 Corporación Social de Cundinamarca solicite, a la sección del Consejo de Estado que su reglamento interno 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 decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

ARTÍCULO 27. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales 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.

ARTÍCULO 28. DEL ALCANCE DE LOS CONCEPTOS: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la Corporación Social de Cundinamarca, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 29. DE LA REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS: Al inicio de cada año la Corporación Social de Cundinamarca, a través de la Gerencia General expedirá mediante acto administrativo, el valor a cobrar por cada documento que sea expedido por la Entidad.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

ARTÍCULO 30. DE LAS CERTIFICACIONES: Las certificaciones, definidas en concordancia con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil, como aquellos actos por medio de los cuales la Subgerencia Administrativa y Financiera de la Corporación Social de Cundinamarca da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, serán expedidas a quien las solicite por los siguientes funcionarios investidos de autoridad por la presente resolución, o por quienes se les haya asignado esta función mediante comunicación escrita.

Estarán facultados para expedir certificaciones respecto de las actuaciones de la Corporación Social de Cundinamarca, los siguientes servidores públicos:

El Subgerente Administrativo y Financiero: Sobre las actuaciones del área a su cargo, de los Comités en los cuales actúe y las demás que no estén atribuidas a otro funcionario de la Corporación.



[Handwritten signature]

RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2012

(5751) 21 - 2012

“Por la cual se deroga la Resolución No.04626 del 24 de mayo de 2010 y se reglamenta el trámite interno que la Corporación Social de Cundinamarca adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos.”

El Sugerente de Servicios Corporativos y los profesionales del área: Sobre las actuaciones a su cargo y en general la que tengan relación con el otorgamiento del Crédito y de Ahorros de los Afiliados

El Jefe de la oficina Asesora Jurídica: Sobre las actuaciones del área a su cargo

ARTÍCULO 31. DE LAS PETICIONES ENTRE AUTORIDADES: Cuando una autoridad formule una petición de información a la Corporación Social de Cundinamarca, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 32. DE LA FALTA DISCIPLINARIA: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la presente resolución; constituirán falta gravísima para el servidor público de la Corporación Social de Cundinamarca y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

ARTÍCULO 33. DE LAS ACTIVIDADES DEL JEFE DE CONTROL INTERNO: El Jefe de Control Interno de la Corporación Social de Cundinamarca deberá:

Coordinar con el Subgerente Administrativo y Financiera de la Entidad las acciones a seguir para el mejoramiento continuo de la gestión del proceso de peticiones, quejas y reclamos.

Presentar al Gerente General de la Entidad, el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, trimestralmente.

ARTÍCULO 34. DE LA VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su comunicación y deroga todas las disposiciones internas que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Bogotá D.C.,

YESID ORLANDO DIAZ GARZON
Gerente General Entidad Descentralizada.

Revisó: Nelson Darío Ramírez Rojas,
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Martha Lilia Vanegas Rincón
Subgerente Servicios Corporativos

Vo.Bo. José Ignacio Contreras Flórez,
Subgerente Administrativo y Financiero ©

Proyectó: Yisseth Patricia Martínez Martín,
Profesional Especializado

