

REPUBLICA DE COLOMBIA
FONDO NACIONAL DE AHORRO

RESOLUCION No. 114
(26 JUL. 2001)

"Por la cual se reglamenta el derecho de petición y la manera de atender las quejas y reclamos en el Fondo Nacional de Ahorro"

EL PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO,
en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional de Ahorro, fue creado como un Establecimiento Público del Orden Nacional por el Decreto Ley 3118 de 1.968 y transformado por la Ley 432 del 29 de enero de 1998, en Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Nacional de carácter financiero, con un régimen legal propio, vinculado al Ministerio de Desarrollo Económico y organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política establecen que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que los artículos 1° de la Ley 58 de 1982 y 32 del Decreto - Ley 01 de 1984 disponen que los organismos de la rama ejecutiva del poder público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas relacionadas con el funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que el artículo 40 numeral 17 de la Ley 200 de 1995 señala que es deber de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el derecho de petición.

Que de conformidad con lo estipulado en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 las quejas y reclamos que se presenten ante las entidades públicas, 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 de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que mediante Resolución 0619 del 4 de junio de 1986, modificada por la Resolución 0196 del 3 de marzo de 1997, se reguló al trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo Nacional de Ahorro.

Que se hace necesario ajustar la reglamentación existente para la atención de las peticiones que se presenten al Fondo Nacional de Ahorro para adecuarla a los cambios que ha tenido la entidad a raíz de su transformación y, así mismo, regular la manera de atender las quejas formuladas por los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento del objeto legal de la entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.- La presente resolución reglamenta la presentación, trámite interno y respuesta de las peticiones formuladas ante el Fondo Nacional de Ahorro dentro del marco de su competencia legal.

ARTICULO 2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES.- Todas las actuaciones administrativas que adelante el Fondo Nacional de Ahorro para atender las peticiones y dar trámite a las quejas y reclamos presentados ante él, se desarrollarán con arreglo a los principios constitucionales y legales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, eficiencia, participación, imparcialidad, publicidad, responsabilidad, transparencia y contradicción; principios que servirán de guía para la interpretación, ejecución y decisión de los procedimientos administrativos de competencia del Fondo.

ARTICULO 3.- AMBITO DE APLICACIÓN. Las actuaciones administrativas que reglamenta la presente resolución tienen como objeto la atención de las siguientes peticiones:

1) 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 5 y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que legalmente le competan al Fondo Nacional de Ahorro.

2) Las peticiones de información que toda persona tiene derecho a solicitar sobre la acción de los servidores públicos del Fondo Nacional de Ahorro, y a que se expida copia de los documentos, previo el pago, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 y 74 de la Constitución Política, los artículos 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución, siempre que éstos no tengan carácter de reservados, conforme a la constitución y la ley.

3) Las consultas, verbales o escritas, relacionadas con las materias y funciones a cargo del Fondo Nacional de Ahorro, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, de conformidad con lo establecido en los artículos 25 y 26 del Código Contencioso Administrativo. Las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad institucional, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

4) 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 29 del Código Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución;

5) Las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad, por el mal funcionamiento de sus servicios, de acuerdo con el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo.

6) 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.

7) 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 pago de cesantías y 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 Contencioso Administrativo. En consecuencia, toda solicitud respetuosa que formulen las personas estará sometida al trámite interno establecido en esta Resolución.

ARTICULO 4.- DERECHOS BASICOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON EL FONDO NACIONAL DE AHORRO. Las personas en sus relaciones con el Fondo Nacional de Ahorro, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercitar directamente sin necesidad de apoderado:

1. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar y a llevarlas a cabo.

2. A conocer y examinar, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

3. A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a los procedimientos de que se trate.

4. Al acceso a los registros y archivos del Fondo Nacional de Ahorro en los términos previstos en la Constitución y las leyes.

5. A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

6. A exigir la responsabilidad del Fondo Nacional de Ahorro y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

7. A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas o reclamaciones en los plazos establecidos para el efecto.

8. A cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

ARTICULO 5. ORIENTACION AL CIUDADANO.- Los funcionarios del área de servicio al cliente del Fondo Nacional de Ahorro en Bogotá o fuera de ella, orientarán a las personas que deseen adelantar alguna actuación en la Entidad, informándoles en qué ventanilla u oficina deben entregar y recibir documentos, formular las peticiones o consultas, conocer las decisiones y cumplir con las obligaciones que tienen con la Entidad.

ARTICULO 6. HORARIO DE ATENCION. La atención al público en el Fondo Nacional de Ahorro, se prestará en días hábiles de 8:30 a.m. a 4 p.m. y telefónicamente de 8: 00 a.m. a 5 p.m., en jornada continua.

CAPITULO II FORMULACION DE LAS PETICIONES

ARTICULO 7. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones que se presenten ante el Fondo Nacional de Ahorro, en sus diferentes modalidades, pueden formularse a través de cualquier medio que permita a la Administración su conocimiento, verbalmente o por escrito.

Toda persona podrá hacer uso de cualquier medio técnico o electrónico, para presentar peticiones, quejas o reclamaciones ante el Fondo Nacional de Ahorro.

Parágrafo: El Fondo Nacional de Ahorro rechazará las peticiones de contenido irrespetuoso.

ARTICULO 8. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se formularán directamente en las diferentes ventanillas o puntos de Información al Cliente dispuestos por el Fondo en Bogotá o en cualquier ciudad del país, las cuales, de ser posible, se resolverán de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas.

De no ser posible, el servidor que la atienda recepcionará la petición utilizando el formato respectivo de recepción de peticiones verbales, para lo cual se deberá cumplir con los requisitos señalados en el artículo 10 de la presente resolución. Este formato generará un documento que deberá ser identificado con un número de radicación consecutivo que llevará la mencionada dependencia. Dicho formato deberá ser remitido al área competente de la entidad a más tardar al día siguiente de la recepción del mismo.

Si la petición es recibida en un punto de información al cliente fuera de Bogotá, esta deberá ser remitida a más tardar al día siguiente de la recepción vía fax – siempre que ello sea posible- a la Oficina de Archivo y Correspondencia del Fondo en Bogotá, con el fin de que sea repartida a más tardar al día siguiente al área competente, sin perjuicio del envío del original por correo en la misma oportunidad.

La petición así presentada continuará con el trámite de las peticiones escritas.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor que la recibe estará en la obligación de expedirla indicando en forma sucinta el contenido de la misma y el peticionario imprimirá en ella su huella dactilar, indicándole el número de radicación señalado en el formato respectivo.

ARTICULO 9. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deben presentarse en la ventanilla de correspondencia ubicada en el primer piso de la Entidad o en los Puntos de Información al Cliente que funcionan fuera de Bogotá, dónde se radicará con la hora y fecha de recibo, el número consecutivo, con indicación del nombre de la oficina a donde debe enviarse por competencia, área esta última que será la responsable de informar sobre el trámite dado a la solicitud.

El número de radicación dado por el Grupo de Archivo será el número que identificará a la petición y en consecuencia, todas las comunicaciones escritas que se generen en desarrollo de la misma deben ir referenciadas con ésta, lo cual será comunicado al peticionario con el fin de que éste lo utilice en todo lo relacionado con la petición.

A la petición escrita se puede acompañar una copia, que con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos por parte del funcionario encargado de la radicación de la correspondencia, tendrá el mismo valor del original y se devolverá al interesado con constancia de recibido.

ARTICULO 10. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deben contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. Designación de la autoridad a quien se dirigen;
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección para correspondencia;
3. El objeto de la petición;
4. Las razones en que se apoya;
5. La relación de documentos que se acompañan;
6. La firma del solicitante;
7. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil;
8. Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica, se deberá acreditar con el correspondiente certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes. Expedido con una antelación no superior a tres (3) meses;
9. Manifestación del particular respecto del conocimiento de la existencia de antecedentes de la misma petición, o alguna que guarde relación directa con ésta, ante el Fondo Nacional de Ahorro;

ARTICULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS: Cuando una petición no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicará al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Parágrafo: Los servidores del Fondo Nacional de Ahorro no podrán exigir a las personas constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de la Entidad.

ARTICULO 12. DESISTIMIENTO DE PETICIONES. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero el Fondo Nacional de Ahorro podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público; en tal caso, se resolverá mediante resolución motivada.

ARTICULO 13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si al iniciarse el estudio para atender las peticiones el servidor a cargo del asunto observa el incumplimiento de alguno (s) de los requisitos señalados en el artículo 10, o si las informaciones o documentos que proporcione el interesado, no son suficientes para decidir, debe oficiar al peticionario por una sola vez solicitándole con precisión lo que haga falta aportar. En adelante, el funcionario no podrá pedir más complementos, y decidirá con base en aquello de que disponga.

Este trámite interrumpirá los términos establecidos para que la entidad decida, los cuales comenzarán nuevamente a correr desde el momento en que el interesado aporte los nuevos documentos o información con el propósito de satisfacer el requerimiento en tal sentido.

Si dentro de los dos meses siguientes al requerimiento formulado por la Entidad al peticionario éste no da respuesta a la solicitud de completar los requisitos, documentos o información, se entenderá que ha desistido de la petición, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición.

ARTICULO 14. FALTA DE COMPETENCIA.- Si la competencia para decidir la petición está radicada en otra Entidad, se debe dar traslado a ésta, dentro de los diez (10) días a partir de la recepción de la petición, informando de este hecho al interesado dentro del mismo término, de conformidad con lo señalado en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 15. RESPUESTAS. Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el plazo señalado para cada caso en la presente Resolución, se debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá.

CAPITULO III PROCEDIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTICULO 16. TRAMITE DE LA PETICIÓN.- En cada dependencia el funcionario encargado debe llevar en un libro radicator o en cualquier medio electrónico disponible, el registro pormenorizado sobre el trámite de las peticiones desde el momento en que se reciban, hasta su regreso al Grupo de Archivo y Correspondencia, con la correspondiente respuesta a la petición.

Recibida la petición escrita por la dependencia respectiva tendrá el término de un (1) día hábil para designar el funcionario encargado de verificar la competencia para contestarla, el cumplimiento de los requisitos y en caso de no ser esta la dependencia competente, debe dar traslado de la solicitud a la

oficina encargada de su respuesta a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo.

Si la petición versa sobre temas relacionados con más de una dependencia, aquella a la que va dirigida la petición deberá coordinar la respuesta de manera integral, para lo cual solicitará la información pertinente a las otras áreas que tengan relación directa con la solicitud elevada.

Lo anterior, en el evento de que alguna petición tenga relación con las funciones asignadas al área, de lo contrario la remitirá al área que considere competente con el fin de que ésta proceda en los términos del inciso anterior.

ARTICULO 17. PRUEBAS. Durante la actuación administrativa se podrá pedir, decretar y allegar información sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a solicitud del interesado.

ARTICULO 18 . CITACIÓN A TERCEROS. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Fondo Nacional de Ahorro resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en las resultados de la decisión, se le citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz. En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o pudiera resultar demasiado costosa o demorada, se publicará en los términos de los artículos 15 y 16 del Código Contencioso Administrativos.

ARTICULO 19. CONTENIDO DE LA RESPUESTA.- La dependencia respectiva debe dar respuesta a la petición formulada de acuerdo con las funciones asignadas. 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, en consonancia 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 al Grupo de Archivo y Correspondencia para su envío al interesado por lo menos con un día de antelación al vencimiento de los términos señalados en el artículo 20 de esta resolución, dejando la anotación respectiva en el libro radicador o en el medio electrónico escogido.

ARTICULO 20. TERMINO PARA RESOLVER.- Las peticiones formuladas en interés general o particular, se deben resolver o contestar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

ARTICULO 21. ACUMULACIÓN. Podrán acumularse bajo un mismo trámite dos o más peticiones que versen sobre un mismo asunto siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas o deban valerse de las mismas pruebas. Si se formulan varias peticiones iguales, similares o relacionadas, entre diferentes dependencias, se atenderá el trámite en una sola de acuerdo con su naturaleza.

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

ARTICULO 22. RECURSOS. Contra las decisiones que profiera la administración, respecto de las peticiones en interés particular, proceden los recursos de la vía gubernativa previstos en el artículo 50 del Código Contencioso Administrativo; las decisiones del Presidente sólo son susceptibles de recursos de reposición.

CAPITULO IV DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIONES, CERTIFICACIONES Y CONSULTAS

ARTICULO 23. DERECHO DE INFORMACIÓN. Toda persona puede solicitar y obtener acceso a la información del Fondo Nacional de Ahorro y, en particular, a que se expida copia de los documentos que reposan en sus archivos, siempre que no tengan carácter de reservados conforme a la Constitución Política, la ley o los reglamentos o no tengan relación con la defensa o seguridad nacional.

Parágrafo 1: El carácter reservado de una información y/o 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 la información y/o los documentos que lleguen a conocer y que sean suministrados por el Fondo Nacional de Ahorro.

ARTICULO 24. INFORMACIÓN GENERAL.- El Fondo Nacional de Ahorro mantendrá en un sitio de fácil acceso al público las normas de creación, reestructuración y decretos reglamentarios, estatutos y manuales de procedimientos para el trámite de las solicitudes relacionadas con su objeto legal.

ARTICULO 25. FORMACIÓN Y EXAMEN DE EXPEDIENTES. Cuando hubiere documentos relacionados con una misma actuación o con actuaciones que tengan el mismo efecto, se hará con todos un solo expediente, al cual se acumularán, de oficio o a petición del interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad y tenga relación íntima con él para evitar decisiones contradictorias.

Si los documentos se tramitan ante distintas autoridades, la acumulación se hará en aquella en que se inició primero una actuación. Si alguna se opone podrá acudir, sin más trámite, al proceso de definición de competencias señalado en el artículo 40 de la Presente Resolución.

El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien éste haya delegado dicha facultad. .

ARTICULO 26. INFORMACIÓN PERSONAL.- De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Nacional, toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y archivos del Fondo Nacional de Ahorro, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos.

ARTICULO 27. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y estarán sujetas a los recursos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

La Administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos en forma motivada que señale su carácter de reservados, indicando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcial o totalmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Se interrumpirá este término en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación debe decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

Parágrafo. De conformidad con el artículo 23 del Código Contencioso Administrativo, las decisiones que resuelvan peticiones de información deben notificarse al peticionario y al ministerio público, si son negativas. Las demás se ejecutan simplemente.

ARTICULO 28. RESPUESTA A CIERTAS PETICIONES.- Se delega en el Secretario General del Fondo Nacional de Ahorro la función de autorizar la consulta de documentos oficiales y la expedición de copias o fotocopias simples o auténticas de los mismos, previo el pago respectivo. El servidor público que reciba una solicitud de consulta de documentos oficiales y de expedición de copias o fotocopias debe remitirla en forma inmediata a la Secretaría General, quien dispondrá el trámite para que sea resuelta.

ARTICULO 29. DOCUMENTOS PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la institución 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 30. DEL DERECHO A FORMULAR CONSULTAS. El derecho de petición incluye el de formular consultas verbales o escritas al Fondo Nacional de Ahorro, en relación con las materias a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, las cuales serán atendidas en el horario señalado en el artículo 6º de la presente Resolución.

Parágrafo. La respuesta a las consultas no compromete la responsabilidad del Fondo, ni será de obligatorio cumplimiento o ejecución y siempre se entenderá expedida en desarrollo de lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo. En el caso de las consultas no existe respuesta presunta de la institución en el evento de guardar silencio.

ARTICULO 31. CERTIFICACIONES. Las certificaciones, definidas - en concordancia con lo previsto en el Código de Procedimiento Civil -, como aquellos actos por medio de los cuales el Director de una Oficina Pública 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 del Fondo Nacional de Ahorro, los siguientes servidores públicos:

1. El Secretario General: Sobre las actuaciones del área a su cargo, de la Junta Directiva, la Presidencia, los Comités en los cuales actúe como Secretario y las demás que no estén atribuidas a otro funcionario del Fondo.
2. El Vicepresidente de Crédito y Cesantías: Sobre las actuaciones del área a su cargo y en general la que tengan relación con el otorgamiento del Crédito y la Administración de Cesantías.
3. El Vicepresidente Financiero: Sobre las actuaciones del área a su cargo.
4. El Jefe de la Oficina Jurídica: En lo referente a las actuaciones judiciales a cargo de dicha dependencia.

ARTICULO 32. TERMINO PARA RESOLVER.- Las peticiones de que trata el presente capítulo serán atendidas en el siguiente término:

1. Las consultas que se formulen se deben resolver dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación en la Entidad. (art. 25 C.C.A)
2. Las peticiones que se presenten para solicitar y obtener acceso a información y/o a que se expida copia de documentos, previo el pago correspondiente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad. Si en este lapso no se ha dado respuesta a las mismas se entenderá, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes. Salvo que se trate de documentos reservados para lo cual la Administración deberá proceder en los términos del inciso 3º del artículo 27 de la presente Resolución. (art. 22 C.C.A.)
3. La solicitud de copias y certificaciones de los expedientes, previo el pago respectivo, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad. (Inciso 3 artículo 29 C.C.A)
4. La solicitud de informes que formulen los Congresistas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.
5. La solicitud de documentos que formulen las cámaras legislativas o sus comisiones, a más tardar en los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.

ARTICULO 33. INTERRUPCION DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en el artículo anterior se interrumpen cuando esté en trámite un impedimento y mientras dure el tiempo que se disponga para la práctica de pruebas, si es pertinente.

CAPITULO V

DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ARTICULO 34. INFORMACION GENERAL. El Grupo Control Ciudadano Disciplinario Quejas y Reclamos, o la dependencia que haga sus veces, es el centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas del Fondo Nacional de Ahorro: organización de la Entidad, misión que cumple, funciones, manuales de procesos y procedimientos, manuales de funciones, formularios y sistemas para el trámite de los diferentes asuntos, normatividad de la Entidad, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre la Entidad y orientación sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, previa autorización del Secretario General y de la cancelación por el peticionario del valor que corresponda, conforme a lo estipulado en el art. 43 de la presente Resolución.

El Fondo Nacional de Ahorro a través de página web tendrá a disposición del público la información sobre normas básicas de la Entidad, actos administrativos de carácter general, documentos de interés público, funciones, regulaciones, procedimientos y trámites ante las distintas dependencias. No se requiere la presencia del interesado para obtener esta información.

ARTICULO 35. DEL DERECHO A FORMULAR QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos formulados por el mal funcionamiento de los servicios que debe prestar el Fondo Nacional de Ahorro serán remitidos al Grupo Control Ciudadano Disciplinario Quejas y Reclamos o a la dependencia que haga sus veces, la cual deberá atenderlos de acuerdo con las normas legales vigentes sobre este particular y de conformidad con la presente Resolución.

ARTICULO 36. FORMA DE PRESENTACIÓN. Las quejas y reclamos se presentarán por escrito, en forma verbal o mediante la línea de atención al ciudadano, las cuales deberán contener los requisitos del artículo 10 de la presente Resolución, además se deberá expresar el nombre de la entidad y/o funcionario contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

ARTICULO 37. TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen deben ser contestadas siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y en la presente Resolución para el ejercicio del derecho de petición.

Una vez recibida una queja o un reclamo, el Grupo Control Ciudadano Disciplinario, se procederá a su radicación, en el libro o medio magnético dispuesto para tal efecto, el cual contendrá como mínimo los siguientes datos: fecha y hora de radicación, número de orden de recibo, nombre e identificación del quejoso, anexos, dependencia o funcionario al que se dirige, número y fecha del oficio de respuesta.

El Grupo Control Ciudadano Disciplinario Quejas y Reclamos deberá investigar acerca de los hechos que motivaron la queja o reclamo y coordinar con el área respectiva la implementación de los correctivos necesarios, cuando a ello hubiere lugar.

ARTICULO 38. TERMINO PARA RESOLVER.- Las quejas y reclamos que se formulen se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.

ARTICULO 39. ACTIVIDADES DEL GRUPO CONTROL CIUDADANO DISCIPLINARIO QUEJAS Y RECLAMOS.- El grupo de Control ciudadano disciplinario quejas y reclamos del Fondo Nacional de Ahorro deberá:

1. Coordinar con el Jefe de la Oficina de Planeación las acciones a seguir para el mejoramiento continuo de la gestión el Fondo.
2. Coordinar con las demás dependencias de la entidad, las actividades necesarias para implementar el sistema de quejas y reclamos tendiente a la atención eficiente y eficaz de las mismas.
3. Presentar al Presidente de la entidad, el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, trimestralmente.

Parágrafo: El informe de que trata el numeral 3º del presente artículo deberá contener como mínimo, lo siguiente:

- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos;
- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

CAPITULO VI OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 40. COLISION O CONFLICTO DE COMPETENCIAS. Los conflictos de competencia entre las áreas para resolver cualquier petición serán resueltos por el Presidente de la Entidad. En todo caso, las peticiones dirigidas a una oficina con copia a otras, deben resolverse o contestarse por la que recibe el original.

ARTICULO 41. INFORMACIÓN GENERAL. Para los efectos señalados en el artículo 10 del Código Contencioso Administrativo se debe fijar en la cartelera del área de servicio al cliente ubicada en el primer piso del Fondo Nacional de Ahorro y en los Puntos de Información al Cliente que funcionan fuera de Bogotá, la lista de los requisitos especiales exigidos por la ley o los reglamentos para elevar peticiones.

ARTICULO 42. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO. Los Jefes de las respectivas dependencias y los funcionarios serán responsables por la desatención o indebida atención de las peticiones y quejas a su cuidado. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en esta resolución da lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la ley 200 de 1995.

ARTICULO 43. COSTO DE LAS FOTOCOPIAS. La expedición de fotocopias da lugar al pago previo de las mismas cuando el número de hojas exceda de cinco (5). Para el efecto, se le debe indicar al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas debe cancelar previamente el valor que se le indique en la Tesorería de la Entidad y presentar el recibo correspondiente.

El valor de cada copia o fotocopia para el año 2001 será de cien pesos (\$100.00); cuando la copia sea obtenida del rollo de microfilmación el valor será de quinientos pesos (\$ 500.00). Este valor se reajustará de conformidad con el incremento del Índice de Precios al Consumidor certificado por el DANE para el año inmediatamente anterior, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 242 de

1995. Si la cifra obtenida es inferior a cincuenta pesos (\$ 50.00) siguientes, se aproximará a ese valor y si es mayor a cincuenta pesos (\$50.00) siguientes se aproximará al ciento.

ARTICULO 44. MEDIO DE ATENCIÓN DE LAS PETICIONES. La recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas podrá hacerse por medio de correo certificado. Los peticionarios podrán solicitar el envío por correo de documentos o información, para lo cual deberán adjuntar a la petición un sobre en el que se adhiera la estampilla postal requerida.

ARTICULO 45. LEGISLACION COMPLEMENTARIA. En lo no dispuesto en la presente resolución, se aplicarán los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición y en las demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.

ARTICULO 46. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por éstas y en lo no previsto en ellas se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en esta Resolución en cuanto resulten compatibles.

ARTICULO 47. PROHIBICIONES. En ningún caso y por ningún motivo podrán los funcionarios de la institución, por vía de consulta, entrar a definir ni a calificar la validez o nulidad de los actos administrativos expedidos.

ARTICULO 48. EVALUACION. La Oficina de Control Interno en desarrollo de las funciones de evaluación del sistema de control interno, rendirá al Presidente del Fondo Nacional de Ahorro un informe trimestral sobre el cumplimiento de esta resolución

ARTICULO 49. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación de conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 50. DEROGATORIAS. La presente resolución deroga las resoluciones 00619 del 4 de junio de 1986 y 196 del 3 de marzo de 1997 y las demás disposiciones que le sean contrarias

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

LUIS FERNANDO GOMEZ RAMÍREZ
Presidente