

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

RESOLUCION No. 543
(De diciembre 04 de 2000)

Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

El Rector del Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas en ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confieren los artículos 1° de la Ley 58 de 1992, 32 del Código Contencioso Administrativo y 55 de la Ley 190 de 1995 y la Constitución Política, y

CONSIDERANDO :

- Que según lo dispuesto por los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.
- Que de conformidad con lo consagrado en los artículos 32 del Código Contencioso Administrativo y 55 de la Ley 190 de 1995, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas y reclamos que se formulen por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos, según la categoría o calidad de los negocios.
- Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1° de la Ley 58 de 1982, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al Reglamento que elabore la respectiva entidad, para el trámite interno de las peticiones.
- Que corresponde al Rector expedir los actos que se requieran para el normal funcionamiento en la Institución y con fundamento en las anteriores consideraciones se procede a adoptar el referido reglamento.

RESUELVE :

TITULO I
DERECHO DE PETICION

ARTICULO 1° REGLAMENTO DEL DERECHO DE PETICION: Adóptese el siguiente reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos que le corresponde responder al Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas y de la participación ciudadana y comunitaria, de

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, reglamentos y demás normas que regulan la materia.

CAPITULO I PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 2º DE LOS PRINCIPIOS: Toda actuación administrativa que adelante el Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas se desarrollará con arreglo a los siguientes principios, los cuales deben servir de guía para la interpretación, ejecución y decisión de los procedimientos administrativos de competencia de la Institución conforme al Código Contencioso Administrativo:

- **Principio de Economía:** Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible y con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir mas documentos o copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la Ley lo ordene en forma expresa.
- **Principio de Celeridad:** Este principio busca la iniciativa de los funcionarios para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados. Los retardos injustificados dan lugar a sanción disciplinaria.
- **Principios de eficiencia:** Las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad. Por tal motivo, los funcionarios oficiosamente deben remover los obstáculos puramente formales para procurar evitar decisiones inhibitorias. Las nulidades por vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo de oficio o a petición del interesado.
- **Principio de imparcialidad:** Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto por parte de los funcionarios. Por tal razón, el mencionado principio busca que los funcionarios actúen sin discriminación alguna y les den igual tratamiento a todas las personas.
- **Principio de Publicidad:** Establece la obligación de las autoridades de dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la Ley.
- **Principio de Contradicción:** Consiste en la oportunidad que tienen todos los interesados de conocer y controvertir por los medios legales las decisiones administrativas. En desarrollo de este principio se deben tener en cuenta los aspectos relativos a citaciones, notificaciones, publicaciones y oportunidades para controvertir las decisiones por los medios legales.

ARTICULO 3º CLASES DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS: Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general;
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular;
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
4. Por las autoridades, oficiosamente.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

CAPITULO II CLASIFICACION DE LAS PETICIONES

ARTICULO 4º: Las peticiones se clasifican en:

- Petición en interés general
- Petición en interés particular
- Petición de información
 - Sobre las actividades del IES-CINOC
 - Consulta de documentos
 - Certificaciones
 - Expedición de copias
- Formulación de Consultas

ARTICULO 5º PETICIONES EN INTERES GENERAL E INTERES PARTICULAR:

Toda persona podrá formulara peticiones respetuosas al IES-CINOC en interés general o en interés particular. Los funcionarios están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta Resolución.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria que se podrá imponer de oficio o por queja del interesado sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario por los daños que cause por dolo o por culpa grave en ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 6º PETICION DE INFORMACION: En desarrollo de este derecho de petición toda persona podrá solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones del IES-CINOC, a consultar los documentos que reposen en sus dependencias, a que se le expidan certificaciones y copias de los documentos, siempre que éstos no tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución y a la Ley.

ARTICULO 7º FORMULACION DE CONSULTAS: En relación con las funciones y materias propias del IES-CINOC, y sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales, toda persona tendrá derecho a formular consultas.

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. El funcionario al contestar la consulta deberá advertirlo.

CAPITULO III FORMA DE PRESENTACION DE LAS PETICIONES

ARTICULO 8º PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS: El derecho de petición en sus modalidades de: En interés general, en interés particular, petición de

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

información y formulación de consultas, podrá ser ejercido en forma verbal o por escrito.

A. Peticiones Verbales: Las peticiones verbales se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto, o en las oficinas especiales señaladas para el efecto, de ser posible se resolverán de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas.

El funcionario recepcionará la petición utilizando el formato respectivo de recepción de peticiones verbales de acuerdo con su modalidad. Este formato generará un documento el cual indicará la petición al interior de la entidad. El respectivo formato se identificará con un número de radicación respectivo que llevará la mencionada dependencia.

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

La Institución podrá exigir en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito para lo cual se elaborarán formatos que deberán ser diligenciados por los interesados, en lo pertinente, pudiendo añadir así las informaciones o aclaraciones a que haya lugar.

B. Peticiones Escritas: Estas serán recibidas por la oficina de Archivo y Correspondencia, encargado de recibir, organizar, numerar, coordinar y llevar un control de todas las comunicaciones escritas de la entidad, las que remitirá a la dependencia competente para el trámite respectivo.

El número de radicación dado por la oficina en mención, será también el número de la referencia de la petición y en consecuencia, todas las comunicaciones escritas que se generen en desarrollo de la misma, deben ir referenciadas con éste, lo cual se le comunicará al peticionario, con el fin de que sea utilizado en todo lo relacionado con la petición.

ARTICULO 9º REQUISITOS: En desarrollo de lo establecido en el artículo 1º, las solicitudes serán recibidas por la oficina de Archivo y Correspondencia, y radicadas en un libro especial en el cual se harán constar los siguientes datos: Número de orden, Nombre del peticionario, procedencia, Fecha de recibo, Naturaleza del negocio y Fecha de respuesta al peticionario.

Toda petición escrita debe contener, por regla general por lo menos, los siguientes requisitos:

- Fecha en que se formula;
- Identificación expresa de la Autoridad a quien se dirigen;
- Los nombres y apellidos completos, el documento de identidad y la dirección del domicilio de quien solicita;

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

- Si se actúa mediante representante o apoderado, se debe indicar sus nombres y apellidos, documento de identidad y dirección. El poder deberá ser otorgado en concordancia con lo previsto en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil o las normas que lo modifiquen;
 - El objeto de la petición;
 - Las razones en las que se apoya,
 - Relación de los documentos que se acompañan;
 - Firma del peticionario.

El funcionario que recibe la petición verbal debe tomar nota escrita de los puntos anteriormente señalados, para proceder a la radicación. Este deber se omite si dentro de la dependencia se puede resolver la petición verbalmente y en el mismo instante en que se realiza.

Para ciertas peticiones, de forma general, se pueden establecer requisitos adicionales establecidas mediante Resolución los cuales deben publicarse en la Institución, en un lugar visible al público. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan conseguir en los archivos de las diferentes dependencias de la entidad

PARAGRAFO 1º: Toda petición escrita además de lo señalado en el artículo anterior deberá contener la siguiente información:

- A. Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes;
- B. Toda petición podrá presentarse verbalmente y tramitar directamente por los particulares o por medio de apoderado, el cual deberá aportar el respectivo poder debidamente otorgado;
- C. Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada informando, su dirección o el lugar donde puedan ser ubicados.

Lo anterior sin perjuicio que el funcionario establezca si ésta afecta intereses de terceros determinados o indeterminados con el fin de dar cumplimiento a la presente Resolución.

PARAGRAFO 2º: Toda persona podrá presentar peticiones, quejas o reclamaciones por medios técnicos o electrónicas los cuales serán admisibles como medios de prueba, siempre que sea posible verificar la identidad del remitente así como la fecha del recibo del documento.

ARTICULO 10º HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO: El horario de atención al público en el IES-CINOC será de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 6 p.m. el cual será fijado en cartelera ubicada en un sitio visible de la Institución. La Institución podrá modificar el horario mediante Resolución.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

La correspondencia llegada por correo, en días y horas diferentes a las de atención al cliente deberá ser entregada por quien hubiere sido recibido, a la oficina de Archivo y Correspondencia, en el primer día y hora hábil siguiente, a fin de que se le dé el trámite correspondiente.

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS PETICIONES EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR

ARTICULO 11° REQUISITOS ESPECIALES: Cuando la Ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos se fijarán en un lugar visible al público en las dependencias de la Institución.

ARTICULO 12° PETICIONES INCOMPLETAS: El funcionario que recibe la petición deberá revisarla, con el fin de constatar que reúne la información o los documentos necesarios para decidirla y si constatare la falta de alguno de ellos, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que falten, para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia expresa y escrita de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario.

ARTICULO 13° SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES: Si al iniciar una actuación administrativa, el funcionario, respectivo encontrare que la información o documentos proporcionados no son suficientes para decidir, se requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya efectuado la petición, para el aporte de lo faltante.

El anterior requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que la entidad decida y desde el momento en que el interesado aporte los nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, empezarán nuevamente a correr los términos. En adelante la entidad no podrá hacer nuevos requerimientos y decidirá con base en aquellos de que disponga.

ARTICULO 14° DESISTIMIENTO: Si el interesado no reporta en oportunidad los documentos, informaciones o requisitos que se la hayan solicitado, dentro de un término de dos (2) meses, contados a partir del día siguiente al del envío de la comunicación, se entenderá que desiste de su petición. En este evento el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto.

ARTICULO 15° FALTA DE COMPETENCIA: Si el funcionario que recibe la petición no es el competente para decidir, dará traslado de la misma a la autoridad o funcionario o dependencia correspondiente, en los términos y condiciones previstos en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

ARTICULO 16° CITACION DE TERCEROS: Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Institución, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resueltas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo si no hay otro medio mas eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuera posible o resultare demasiado costosa o demorada o se tratara de terceros indeterminados se hará una publicación del texto o extracto de la petición a través de los mecanismos que para el efecto tuviese la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

ARTICULO 17° DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES: Las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior, así como las demás que deban hacerse dentro de las actuaciones administrativas correspondientes, serán de cargo del peticionario, quien deberá cancelar su valor, previa liquidación efectuada por el funcionario que adelanta la actuación, en la Pagaduría de la Institución dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden, en caso contrario se entenderá que desiste de la petición y se ordenará su archivo, conforme al artículo 16 del Código Contencioso Administrativo. El valor de las citaciones y publicaciones se liquidará de acuerdo con las tarifas que rigen el correo certificado y la prensa respectivamente.

ARTICULO 18° TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES: El término para resolver las peticiones en interés general o en interés particular es de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

ARTICULO 19° NUMERO DE REFERENCIA DE LA RESPUESTA: En las respuestas al interesado se citará como referencia el número de radicación, a fin de que se haga constar en la planilla correspondiente el número y fecha de respuesta.

ARTICULO 20° IMPOSIBILIDAD PARA RESOLVER O CONTESTAR LAS PETICIONES: Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en el término de quince (15) días, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

ARTICULO 21° PROHIBICION DE EXIGIR DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD: No podrá exigirse al peticionario, copias o fotocopias de documentos que reposen en la Institución, o a los que este organismo tenga facultad legal de acceder.

ARTICULO 22° RECURSOS: Contra las decisiones que profiere la Administración, respecto de las peticiones en interés particular, proceden los recursos de la vía gubernativa, provistos en el artículo 50 del Código Contencioso Administrativo, las decisiones del Rector solo son susceptibles del recurso de reposición, salvo los derechos de petición de información resueltos en forma negativa que tienen el recurso de insistencia previstos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

CAPITULO V PETICION DE INFORMACION

ARTICULO 23°: En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la Institución, solicitar copia de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las actuaciones de la Institución.

ARTICULO 24° INFORMACIÓN GENERAL: La Institución mantendrá en un sitio de fácil acceso al público los siguientes documentos:

1. Las normas que definen la naturaleza, funciones y estructura de la Institución.
2. Organigramas y manual de funciones.
3. Los métodos, procedimientos, sistemas y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la Institución.
4. Información sobre las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos, bienes y conocer las decisiones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente Resolución.

ARTICULO 25° CONSULTA DE DOCUMENTOS: Toda persona tendrá derecho a consultar los demás documentos oficiales y podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las Leyes autorizan tratar como reservados.

ARTICULO 26° RESERVA DE DOCUMENTOS: Tendrán el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política, las Leyes y los referentes a la Defensa y Seguridad Nacional.

ARTICULO 27° Oponibilidad de la Reserva: El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

ARTICULO 28° LEVANTAMIENTO DE LA RESERVA: De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir, a quien lo demande, copia o fotocopia del mismo.

ARTICULO 29° RESERVA DE LAS INVESTIGACIONES: De conformidad con el artículo 33 de la Ley 190 de 1995, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás Organos de Control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad Fiscal, lo mismo que los respectivos descargos; los fallos serán

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

públicos. Vencido el término probatorio, los fallos disciplinarios serán públicos. (Sentencia C-038 de 1996).

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que el investigado tenga acceso a la investigación desde las preliminares.

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

ARTICULO 30° DE LA NEGATIVA DE LAS PETICIONES: Cuando la administración niegue la consulta a los documentos se debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento se le debe notificar tanto al peticionario como al Ministerio Público, de acuerdo con lo previsto en los artículos 44 del Código Contencioso Administrativo y Artículo 8° del Decreto Ley 262 de 2000. Si a pesar de esto el peticionario insiste en tener acceso al documento, el funcionario debe enviar la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en el Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 31° 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 32° EXAMEN DE DOCUMENTOS: 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. Los documentos que tengan carácter de reservado, se encontrarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente poniendo la inscripción de "**Carácter Reservado**". A estos documentos reservados no pueden tener acceso los peticionarios.

ARTICULO 33° 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 fé sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, serán expedidas, a quien las solicite, por los funcionarios de la Institución, investidos de autoridad, a quienes se les haya asignado esta función.

ARTICULO 34° INFORMACION QUE REPOSA EN BANCO DE DATOS: Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Institución haya recogido sobre ellas en sus archivos y bancos de datos.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

ARTICULO 35° TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES SOBRE CONSULTA DE DOCUMENTOS: De conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985 el término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada, en consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

ARTICULO 36° SOLICITUD DE COPIAS: El interesado debe presentar a la oficina competente donde le será suministrado un formato especial que deberá diligenciar, donde conste la clase de documento, el número de copias, el valor y la firma autorizada. El valor de cada copia será la suma de cien pesos (\$100), su reajuste anual será de acuerdo al artículo 3° de la Ley 242 de 1995. La cuenta donde debe realizarse la consignación, serán establecidos mediante Resolución y publicados en un lugar visible.

Una vez cancelado el valor de las copias se expedirán las mismas en un plazo máximo de tres (3) días, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.

PARAGRAFO 1°: Cuando las copias no puedan suministrarse por la dependencia respectiva, el funcionario encargado del manejo de los documentos, con el visto bueno del jefe respectivo, solicitará al peticionario un documento de identificación y le prestará el documento para que lo fotocopie.

PARAGRAFO 2°: Cuando se resuelva desfavorablemente una información o solicitud de copia de documentos, esta deberá efectuarse en forma motivada, notificando dicha providencia al solicitante.

CAPITULO VI FORMULACION DE CONSULTAS

ARTICULO 37° DEL DERECHO DE FORMULACION DE CONSULTAS: El Derecho de Petición incluye formular consultas verbales o escritas las cuales se atenderán de lunes a viernes de 9 a.m. a 12 m. Y de 2 p.m. a 4 p.m.

ARTICULO 38° TERMINO PARA ABSOLVER LAS CONSULTAS: Las Consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia correspondiente en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recibo y radicación en la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Institución.

Las respuestas a las consultas no comprometen la responsabilidad de la Institución, como tampoco son de obligatorio cumplimiento y ejecución, en el caso de las consultas no existe respuesta presunta de la Institución en el evento de guardar silencio la entidad.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

TITULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTICULO 39° FORMA DE PRESENTACION: Las quejas y reclamos se presentarán por escrito, en forma verbal, o mediante la línea de atención al ciudadano, los cuales deberán contener los requisitos del artículo 9° 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 40° DEPENDENCIA DE QUEJAS Y RECLAMOS: A través de Secretaría General funcionará esta dependencia, la cual estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la función por parte de la entidad y/o sus funcionarios.

ARTICULO 41° FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR LA OFICINA DE ATENCION AL CLIENTE FRENTE A LAS QUEJAS Y RECLAMOS:

1. Coordinar, administrar y atender a través de una línea telefónica gratuita y permanente las recomendaciones, denuncias o críticas relacionadas con las funciones que desempeña el IES-CINOC.
2. Presentar informes periódicos a las directivas sobre los servicios que presentan el mayor número de quejas y reclamos, recomendaciones principales presentadas por los particulares, con el objeto de prestar un mejor servicio.
3. Las contempladas en el artículo 49 y 54 de la Ley 190 de 1995.
4. La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - Organización de la entidad
 - Misión que cumple
 - Funciones, proceso y procedimientos, según los manuales
 - Normatividad de la Entidad,
 - Mecanismos de participación ciudadana
 - Informar sobre los contratos que celebre la entidad, según las normas vigentes,
 - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado

PARAGRAFO: La Oficina de Secretaría General deberá vigilar la atención que preste esta dependencia de acuerdo con las normas vigentes.

ARTICULO 42° TRAMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS: Una vez recibida una queja o un reclamo, la oficina de atención al cliente la radicará en el libro que deberá abrir para tales efectos, el cual contendrá 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.

Las quejas y reclamos se distribuirán a mas tardar el día hábil siguiente al de su recibo, a las oficinas o funcionarios correspondientes, de acuerdo con la naturaleza de las mismas.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

ARTICULO 43° TERMINO PARA RESOLVER: Una vez recibida la queja por la oficina o funcionario competente, éste deberá tomar las medidas administrativas necesarias que conduzcan al mejoramiento de la gestión o el buen servicio y contestará al quejoso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

TITULO III DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 44° PETICIONES NO RELACIONADAS CON LA ENTIDAD: La Oficina de Archivo y Correspondencia enviará al organismo o entidad oficial competente, aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Institución, a mas tardar el día hábil siguiente al de la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario el trámite realizado. En la misma forma procederá la dependencia de la Institución que reciba una petición no relacionada con las funciones de la entidad.

ARTICULO 45° RECHAZO DE PETICIONES: Cuando en ejercicio de la potestad a que se contrae este reglamento se formulen peticiones irrespetuosas o injuriosas contra las personas o la entidad, no se dará trámite a ellas y en tal sentido se informará al interesado.

ARTICULO 46° SUSPENSION DE TERMINOS: El trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo; como también en el caso previsto en el inciso 2°, artículo 60 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 47° REGLAMENTO: El presente reglamento hace parte del inventario devolutivo de cada oficina, el Jefe de cada dependencia lo deberá conocer y divulgar entre sus subalternos.

ARTICULO 48° SANCIONES: El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en los artículos 76 del Código Contencioso Administrativo, 29 de la Ley 57 de 1985 y demás normas de carácter disciplinario que así lo consagren.

ARTICULO 49° DESISTIMIENTO: Los interesados podrán desistir expresamente, en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Institución podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

ARTICULO 50° NOTIFICACIONES Y RECURSOS: Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

Resolución No. 543 de diciembre 04 de 2000, Por la cual se adopta el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos sobre las materias de competencia del Instituto de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas.

ARTICULO 51° PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES:

Los procedimientos administrativos 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 52° RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS

TRAMITES: Los Jefes de las respectivas Oficinas y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables por la indebida atención de las peticiones y quejas a su cuidado y además de las aplicación de los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.

ARTICULO 53° 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 sus actos.

ARTICULO 54° PROCEDIMIENTOS ESPECIALES: Las previsiones contenidas en la presente Resolución no cobijan trámites y actuaciones administrativas que estén reguladas por normas especiales en las que debe intervenir la Institución por mandato de la misma Ley.

ARTICULO 55° APLICACIÓN SUBSIDIARIA: Las situaciones no previstas en el presente Reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

ARTICULO 56° MODIFICACIONES: Las modificaciones al presente Reglamento requerirán de la revisión y aprobación previa de la Procuraduría General de la Nación.

ARTICULO 57° VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Pensilvania, Caldas a los cuatro (04) días del mes de diciembre de dos mil (2000).

ALFONSO RAMIREZ GOMEZ

Rector

P. Cristina C.