

FOGACOOOP

FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

RESOLUCIÓN NÚMERO 0019 (27 de diciembre de 2002)

Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos

EL DIRECTOR DEL FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS - FOGACOOOP

en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos 18 del Decreto 2206 de 1998 y 23, numerales 1º y 6º, de los estatutos del Fondo, y

CONSIDERANDO:

Primero.- Que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución;

Segundo.- Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 establece, entre los deberes de los servidores públicos, el de "*dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición*";

Tercero.- Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo establece que las entidades descentralizadas del orden nacional deben expedir la reglamentación para el trámite interno de las peticiones que les corresponde resolver y de las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo;

Cuarto.- Que, conforme al artículo 1º del Decreto 2206 de 1998, el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas - FOGACOOOP - es una persona jurídica de naturaleza única, sujeta a un régimen especial, organizada como entidad financiera vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; y

Quinto.- Que el Director de Fogacoop tiene entre sus funciones, de conformidad con los artículos 18 del Decreto 2206 de 1998 y 23, numerales 1º y 6º, de los estatutos aprobados en sesión de Junta Directiva No. 4 del 16 de junio de 1999, la de representar legalmente al Fondo.

RESUELVE:

Artículo 1o. Normas aplicables. Las peticiones y quejas o reclamos que se presenten ante el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas se atenderán conforme a las normas legales que las regulen, los estatutos del Fondo y lo establecido en esta Resolución. Los aspectos no regulados expresamente en tales normas se regirán por las disposiciones generales del Código Contencioso Administrativo y sus reformas.

FOGACOOOP

FONDO DE GARANTIAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

Continuación de la Resolución No. 0019 de DIC.27 DE 2002 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos". Hoja No. 2/6

Parágrafo.- No estarán sujetos a la presente reglamentación los procedimientos especiales ordenados por la ley para el trámite y decisión de los asuntos a cargo de FOGACOOOP.

CAPÍTULO I. DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 2o. Funciones. Corresponderá a la Oficina Jurídica coordinar la debida atención de las siguientes modalidades de peticiones dentro de los términos que a continuación se establecen:

1. Las peticiones en interés general o particular, deben ser atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;
2. Las consultas verbales se resolverán de manera inmediata. Las consultas escritas deben resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación. Los conceptos del Fondo no comprometen su responsabilidad ni la adopción de decisiones futuras, así como tampoco serán de obligatorio cumplimiento y ejecución; y
3. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información, que incluyan el de obtener fotocopias de documentos que no tengan el carácter de reservados, deben ser absueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, para lo cual se tendrá en cuenta lo previsto en el artículo 13º de la presente resolución respecto al costo de su expedición.

Parágrafo Primero.- Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará comunicación en tal sentido, antes del vencimiento del término, señalando la causa de la tardanza y la fecha en la que se contestará.

Parágrafo Segundo.- Si no se tiene competencia para absolver la petición así se informará en el acto al interesado, de ser la petición verbal; de ser escrita, se dará traslado al organismo competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo. Al peticionario se le enviará copia de la comunicación remisoría para que tenga conocimiento de lo ocurrido.

Artículo 3o. Horario. Las peticiones se recibirán dentro del horario comprendido entre las 8:30 a.m. a las 12:00 m y las 2:00 p.m. a las 5:30 p.m., todos los días de lunes a viernes; las verbales se atenderán en el mismo horario en la Oficina Jurídica o dependencia del Fondo encargada del asunto, dependiendo de la naturaleza de la petición.

FOGACOOOP

FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

Continuación de la Resolución No. 0019 de DIC.27 DE 2002 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos". Hoja No. 3/6

CAPÍTULO II. QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 4o. Funciones. Corresponderá a la Oficina Jurídica la atención de las siguientes modalidades de Quejas y Reclamos, dentro de los términos que a continuación se establecen:

1. Las quejas contra las actuaciones de los liquidadores, agentes especiales o administradores y contralores designados por FOGACOOOP, dentro de la función de seguimiento de que trata el numeral 4º del artículo 8º del Decreto 2206 de 1998, en concordancia con el artículo 296 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, serán tramitadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo; y
2. Las quejas que se formulen por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Fondo, se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo.

Parágrafo Primero.- Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará comunicación en tal sentido antes del vencimiento del término, señalando la causa de la tardanza y la fecha en que se contestará.

Parágrafo Segundo.- Si no se tiene competencia para absolver la solicitud se debe informar en el acto al interesado, si ésta es verbal; de ser escrita, se dará traslado al organismo competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo. Al peticionario se le enviará copia de la comunicación remisoría para que tenga conocimiento de lo ocurrido.

Artículo 5o. Horario. Las quejas y reclamos se recibirán dentro del horario comprendido entre las 8:30 a.m. a las 12:30 p.m. y entre las 2:00 p.m. y las 5:30 p.m., todos los días de lunes a viernes; las verbales se atenderán en el mismo horario en la Oficina Jurídica del Fondo.

CAPÍTULO III. DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 6o. Peticiones verbales. Es deber del Jefe Jurídico designar al funcionario o a los funcionarios que diariamente se encargarán de atender las peticiones, quejas y reclamos. Adicionalmente, para efectos de la debida atención y contestación de las peticiones y sugerencias por parte de los usuarios, el Fondo dispondrá de los siguientes elementos organizacionales:

1. Líneas telefónicas:

FOGACOOOP

FONDO DE GARANTIAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

Continuación de la Resolución No. 0019 de DIC.27 DE 2002 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos". Hoja No. 4/6

- a) Línea serie 9800 gratuita con cobertura nacional.
- b) Línea local

2. Buzón de Sugerencias: Ubicado en la recepción de la entidad, con el fin de recibir a través de éste las sugerencias presentadas.

Artículo 7o. Acceso a través de medios electrónicos. Para garantizar el acceso del público al conocimiento de la naturaleza, estructura, misión, visión, objetivos, funciones y transparencia de los procesos contractuales administrativos del Fondo, así como para la adecuada atención de las peticiones, quejas y reclamos del público, el Fondo dispondrá de la infraestructura tecnológica que permita a los interesados tener acceso vía Internet a la página virtual y dirección de correo electrónico del mismo a través de las siguientes direcciones, respectivamente: página WEB www.fogacoop.gov.co; y e-mail fogacoop@fogacoop.gov.co.

Para facilitar la atención de las peticiones, quejas o reclamos del público, el Fondo dispondrá de un formulario en su página WEB, con la información mínima necesaria para dar curso a la atención de estos trámites.

Artículo 8o. Requisitos que deben cumplir las peticiones, quejas y reclamos escritos. Las peticiones que se formulen por escrito deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, a saber:

1. La indicación de la entidad destinataria.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, caso en el cual deberá acompañar el correspondiente poder, con la indicación del lugar al cual se debe enviar la respuesta y su dirección.
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 y/o poderdante y el número de su documento de identidad.

La petición que se formule por escrito se radicará en el área de Archivo y Correspondencia del Fondo. Esa dependencia deberá dejar constancia en el original y en la copia de haberse ésta presentado, así como del día y de la hora de recibo de la misma.

Artículo 9o. Solicitud de información o documentos adicionales. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo, si las informaciones o documentos que proporcione el peticionario

FOGACOOOP

FONDO DE GARANTIAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

Continuación de la Resolución No. 0019 de DIC.27 DE 2002 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos". Hoja No. 5/6

al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de los documentos que hagan falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que el Fondo decida. Desde el momento en que el interesado aporte la información solicitada comenzarán a correr nuevamente los términos pertinentes. Si el peticionario dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento del Fondo no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su petición.

Artículo 10o. Debido ejercicio del derecho de petición. Con el fin de garantizar el debido ejercicio del derecho de petición, cuando un particular dirija una misma solicitud a más de una dependencia del Fondo, éstas se tramitarán como una sola petición. El Fondo negará las peticiones reiteradas de un mismo interesado formuladas en relación con asuntos sobre los cuales haya dado respuesta a la misma persona, a menos que se conozcan hechos nuevos que modifiquen la situación planteada, y, en todo caso, debe resolver de manera oportuna y de fondo, positiva o negativamente, la solicitud o por lo menos expresar con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para dar una respuesta definitiva y contundente a quien presentó la solicitud.

Artículo 11o. Principios aplicables al derecho de petición. Las peticiones y quejas presentadas deberán contestarse con arreglo a los criterios de garantía de imparcialidad establecidos en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, y a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad previstos en el artículo 3º del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 12o. Traslado a la Procuraduría. Las decisiones de FOGACOOOP que resuelvan peticiones de información en sentido negativo, deberán contener las razones con base en las cuales se fundamenta la negativa, y se notificarán tanto al peticionario como al Ministerio Público.

Artículo 13o. Costo de las copias. Cuando en ejercicio del derecho de petición se solicite la expedición de copias y estas excedan de un número de cinco (5), el Fondo cobrará por su expedición la suma de sesenta pesos (\$60,00) por cada fotocopia, valor que se reajustará anualmente en un porcentaje equivalente a la meta de inflación estimada para el respectivo año por el Banco de la República, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

Para tal efecto, el Fondo le informará al peticionario por escrito sobre la viabilidad de la expedición de las copias y sobre el valor total de las mismas, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva petición. El peticionario deberá efectuar el pago en el área operativa de esta entidad, para lo cual tendrá un término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha en que reciba la comunicación del Fondo, allegando copia del recibo de

FOGACOOP

FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS
NIT 830.053.319-2

Continuación de la Resolución No. 0019 de DIC.27 DE 2002 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas y reclamos". Hoja No. 6/6

pago efectuado. Efectuado el pago referido, el Fondo expedirá y hará entrega de dichas copias en un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del pago. Si el peticionario no cancela el valor por la expedición de las fotocopias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Artículo 14o. Reserva legal. El Fondo tramitará y decidirá las peticiones que se le formulen relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la ley sin perjuicio de la reserva consagrada en el numeral 3º del artículo 51 de la Ley 454 de 1998, según el cual *"El Fondo de Garantías estará obligado a guardar reserva sobre las informaciones que exija a las instituciones inscritas, salvo los casos previstos en la Constitución y la Ley. En general, el Fondo gozará de reserva sobre sus papeles, libros y correspondencia."*

Artículo 15o. Informes sobre quejas y reclamos. La Secretaría General deberá presentar trimestralmente al Director un informe que contenga por lo menos la siguiente información:

1. Quejas y Reclamos:

- a) Número de quejas formuladas en cada período;
- b) Servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas; y
- c) Solución que se les dio a las mismas.

2. Recomendaciones o sugerencias:

- d) Número de sugerencias consignadas durante cada período;
- e) Servicios sobre los cuales hacen referencia las sugerencias presentadas; y
- f) Correctivos tomados o soluciones dadas a las mismas.

Artículo 16o. Vigencia y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de su publicación, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación conforme a lo dispuesto en el Decreto 770 de 1984.

Dada en Bogotá, D. C., a los

MARÍA MERCEDES COPELLO VERGARA
Director

