



RESOLUCIÓN No. 104
(04 de Julio de 2017)

Por la cual se reglamenta el Procedimiento Interno de Resolución de Peticiones.

El Gerente de la Empresa de Renovación Urbana de Manizales Ltda. - ERUM, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley, los estatutos generales de la Empresa y en consonancia con los requerimientos, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.", se estipuló el Derecho de Petición como un derecho fundamental.

Que el 30 de junio de 2015 se profirió la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición, en cuanto a su objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades, términos para resolver las distintas modalidades de petición, presentación y radicación de peticiones, contenido de las peticiones, peticiones incompletas y desistimiento tácito, desistimiento expreso de la petición, peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, atención prioritaria de peticiones, funcionarios sin competencia, entre otras.

Que de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 22 ibidem, las autoridades realizarán la respectiva reglamentación para el trámite interno de las peticiones que corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar no solo el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, sino el respeto de las garantías constitucionales otorgadas a todos los colombianos.

Que al tenor de las facultades otorgadas dentro de la Ley 1755 de 2015, los particulares podrán solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Que las solicitudes que presenten los interesados, de conformidad con la norma citada en su Artículo 15, podrán ser desplegadas de manera verbal, quedando constancia de la misma, o por escrito a través de cualquier medio idóneo.

Que de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 14 ibidem, salvo normal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse de manera **COMPLETA** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. En ningún caso se estimará incompleta por falta de



requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos, y no podrá rechazarse la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Cuando el peticionario realice solicitud de documentación e información, dicha petición deberá ser resuelta en el término especial de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción; en caso de no darse respuesta en ese lapso de tiempo, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud fue aceptada y, por consiguiente, no podrá negarse la entrega de dichos documentos al peticionario y deberán ser entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, tendrán un término especial de respuesta de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Que de conformidad con la normatividad vigente, en el caso excepcional en el que no fuera posible resolver la petición en los plazos previamente estipulados, deberá ser informado al interesado antes del vencimiento del término señalado en la Ley, señalando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá su petición (no excediendo el doble del plazo inicialmente previsto).

Que en la Ley 1755 de 2015 se encuentran desarrollados demás asuntos relacionados con la materia, esenciales para la salvaguarda de los derechos fundamentales de los peticionarios, y que la administración deberá tener en cuenta para la resolución de las solicitudes realizadas, entre ellos los relacionados con información y documentos reservados, rechazo de peticiones de información por motivo de reserva, insistencia del solicitante en caso de reserva, alcance de los conceptos solicitados y peticiones entre autoridades.

Que el Capítulo VI Recursos de la Ley 1437 de 2011 adoptó disposiciones respecto de la oportunidad y presentación de los recursos de Reposición, Apelación y Queja; entre ellas el Artículo 79 ibidem en el que se indica que *“Los recursos de reposición y de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.”*

Que el no cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con la resolución de derechos de petición por parte del funcionario competente, acarreará el desconocimiento de los derechos de las personas que trata el Artículo 23 de la Constitución Política, y por tanto constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Por las anteriores consideraciones,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Reglamentar dentro de la Empresa de Renovación Urbana de Manizales





Ltda. – ERUM el Procedimiento Interno de Resolución de Peticiones, de conformidad con disposiciones previstas en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: Garantizar el respeto del Derecho Fundamental a presentar Peticiones respetuosas, establecido en la Carta Política y desarrollado en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO TERCERO: Recibir en la Empresa de Renovación Urbana de Manizales Ltda. – ERUM, las peticiones respetuosas que realicen las personas interesadas, ya sean de manera escrita o verbal, en las cuales se solicite el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO CUARTO: Resolver las solicitudes elevadas por los particulares dentro de los siguientes términos:

PARÁGRAFO PRIMERO: Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para la resolución COMPLETA de peticiones generales. (Salvo imposibilidad de cumplimiento del anterior término, se cumplirá lo dispuesto por el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, término de Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.)

PARÁGRAFO SEGUNDO: Ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, para la resolución de peticiones de documentos y de información; (Salvo imposibilidad de cumplimiento del anterior término, se atenderá lo dispuesto por el Artículo 14 numeral primero de la Ley 1755 de 2015, término de Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud) En caso de no resolverse dentro del término estipulado, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada, no podrá negarse la entrega del documento solicitado y como consecuencia, se entregarán las respectivas copias dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

PARÁGRAFO TERCERO: Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, cuando la petición a la autoridad sea relacionada con las materias a su cargo.

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando no fuera posible resolver la petición en los plazos previamente estipulados, se informará al interesado antes del vencimiento del término señalado en la Ley, señalando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá su petición (no excediendo el doble del plazo inicialmente previsto).

PARÁGRAFO ESPECIAL: Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.



Handwritten signature or initials.

ARTÍCULO QUINTO: Rechazar las peticiones que sean irrespetuosas u oscuras, asimismo Devolver la solicitud al interesado cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, en caso de no corregirse o aclararse. Archivar la petición.

ARTÍCULO SEXTO: Informar al peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, o de manera inmediata en caso de ser petición verbal, cuando se considere que la Empresa de Renovación Urbana de Manizales Ltda. – ERUM no sea la entidad competente para dar respuesta a la solicitud elevada. En el mismo término, remitir la petición a quien se considere competente y enviar copia del oficio remitario al solicitante. Asimismo realizarse en el caso de no existir funcionario competente.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Aplicar las disposiciones contempladas en los Artículos 15, 17, 18, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de la Ley 1755 de 2015 respecto de la presentación y radicación de peticiones.

ARTÍCULO OCTAVO: Aplicar el capítulo VI Recursos, Artículos 74 a 82 de la Ley 1437 de 2011 y las demás disposiciones relacionadas en la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO NOVENO: Iniciar Investigación Disciplinaria al funcionario que desatienda las peticiones, desconozca los términos para resolver las peticiones, recursos, quejas y demás solicitudes estipuladas en la presente Resolución y los contemplados en las Leyes 1755 de 2015 y 1437 de 2011.

ARTÍCULO DÉCIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Manizales, Cuatro (04) de Julio de Dos Mil Diecisiete (2017).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



OSCAR MONTOYA GONZÁLEZ
Gerente

Revisó y Aprobó: Juan Martín Serna Gómez

