

RESOLUCIÓN No. 002 DE 2012
(31 de julio de 2012)

“Por medio de la cual se establece el reglamento del trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras”

La Junta Directiva del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras en uso de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el literal k del artículo 26 del Decreto 2757 de 1991, por el cual se aprueba la reforma de los estatutos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO. Que por medio de la Ley 1437 de 2011 se adoptó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que rige desde el 2 de julio de 2012, el cual, entre otros aspectos, modificó los relacionados con el ejercicio del Derecho de Petición.

SEGUNDO: Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo corresponde al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras reglamentar el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas, que coadyuve al buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

TERCER. Que teniendo en cuenta lo anterior, el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, en adelante FOGAFIN, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite del Derecho de Petición, en consecuencia,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. OBJETO: El objeto de la presente resolución es adoptar el reglamento para la tramitación interna de los Derechos de Petición que se formulen ante FOGAFIN dentro del marco legal de su competencia.

ARTÍCULO SEGUNDO. NORMAS APLICABLES: Los Derechos de Petición que se presenten ante FOGAFIN, se atenderán conforme a lo establecido en esta resolución, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 190 de 1995, en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y demás normas aplicables vigentes.

ARTÍCULO TERCERO. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES: 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 FOGAFIN.

ARTÍCULO CUARTO. DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante FOGAFIN, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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

ARTICULO QUINTO. DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE FOGAFIN: Todo usuario tiene derecho a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico habilitado por FOGAFIN, aún por fuera de las horas de atención al público. Los canales de comunicación dispuestos por FOGAFIN para tales fines, se indican en la página web www.fogafin.gov.co /Información al Ciudadano.

2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.

4. Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante FOGAFIN.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir de los funcionarios de FOGAFIN el cumplimiento de sus responsabilidades y,
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO SEXTO. ATENCIÓN PREFERENTE: FOGAFIN brindará la atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Para tal efecto, los funcionarios de FOGAFIN deberán atender a dichos usuarios en forma prioritaria.

ARTÍCULO SÉPTIMO. DEBERES DE LOS USUARIOS: Los usuarios que presenten Derechos de Petición ante FOGAFIN tienen los siguientes deberes:

1. Cumplir con la Constitución y la Ley, y obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de FOGAFIN.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por FOGAFIN como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el usuario. Sin embargo podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

ARTÍCULO OCTAVO. DEBERES DE FOGAFIN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO:
FOGAFIN tiene frente a los usuarios los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
2. Atender al público de Lunes a Viernes en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., en jornada continua (días hábiles), y a los usuarios que hayan ingresado a sus oficinas dentro del horario indicado.
3. Atender los Derechos de Petición, dentro de los términos señalados en los Artículos Décimo al Décimo Tercero de esta Resolución, de manera ordenada, para lo cual mantendrá un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio de lo señalado en el Artículo Sexto de la presente resolución.
4. Hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario expedida por FOGAFIN donde se han especificado todos los derechos de los mismos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La mencionada carta de trato digno se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de FOGAFIN.
5. Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por FOGAFIN.
6. Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por FOGAFIN, tales como: PBX, Línea 018000, chat, correo electrónico, fax, página web, entre otros.
7. Adoptar los nuevos medios tecnológicos para el trámite y resolución de los Derechos de Petición, de acuerdo con las nuevas tecnologías.
8. Mantener permanentemente habilitado un espacio físico en las instalaciones de FOGAFIN para la atención cómoda y ordenada del público, así como para la consulta de los documentos.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y la presente Resolución.

ARTÍCULO NOVENO. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO: FOGAFIN mantendrá a disposición de todos los usuarios información completa y actualizada en

su página web y en sus instalaciones, y la suministrará a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos de que disponga, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a FOGAFIN.
4. Los actos administrativos de carácter general que expida y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Información sobre los documentos que deban ser suministrados por los usuarios, según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias, para que todo usuario pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. Así como, la dependencia, y el cargo del funcionario de FOGAFIN a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
7. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, FOGAFIN señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso FOGAFIN adoptará autónomamente la decisión que a su juicio proteja el interés general.

ARTÍCULO DÉCIMO. PETICIONES: La Secretaría General a través de los funcionarios que designe para tales efectos, será la dependencia encargada de que se atiendan los Derechos de Petición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Todo usuario tendrá derecho a solicitar y a obtener acceso a la información sobre los asuntos relacionados con el objeto de FOGAFIN, y a que se le expidan copias de los documentos que contengan la misma, siempre que tal información, no tenga el carácter de reservada de acuerdo con las disposiciones legales.

Las peticiones relativas al derecho de información formuladas mediante escrito deberán ser contestadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de

recibo de la misma, por la Secretaría General a través de los funcionarios que se designe para tales efectos. En relación con la solicitud de copias se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo Décimo Séptimo de la presente resolución.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. CONSULTAS: Cualquier persona podrá formular consultas a FOGAFIN en relación con los asuntos a su cargo, y sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales. Las consultas verbales deberán resolverse de forma inmediata, si fuere posible.

Si fueren formuladas por escrito o por cualquier medio idóneo o canal habilitado, FOGAFIN deberá dar respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Los conceptos que emita FOGAFIN no comprometen su responsabilidad ni la adopción de decisiones futuras, así como tampoco serán de obligatorio cumplimiento y ejecución. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. QUEJAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE FOGAFIN: Las quejas y reclamos que los usuarios formulen, relacionados con el funcionamiento de los servicios que presta FOGAFIN, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen. La Secretaría General a través de los funcionarios que se designe para tales efectos dará a conocer la queja a la dependencia respectiva, la cual tomará las medidas a que haya lugar.

La Secretaría General a través de los funcionarios que designe para tales efectos, serán los encargados de que se atiendan las quejas y reclamos que los usuarios formulen, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS VERBALMENTE: La Secretaría General a través de los funcionarios que designe para tales efectos, será la dependencia encargada de atender los Derechos de Petición que se formulen verbalmente, para lo cual, determinará de acuerdo con el tema consultado, el área a la que le solicitará la información pertinente, y de ser posible, responderá en la misma forma de manera inmediata. En caso contrario, la respuesta deberá darse por escrito dentro del término señalado en el Artículo Décimo de la presente resolución.

Parágrafo Primero: La Secretaría General a través de los funcionarios que designe para tales efectos, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los usuarios el formato correspondiente, en cumplimiento del Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así mismo, si el usuario afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de la presentación de su Derecho de Petición, el funcionario designado diligenciará el formato antes mencionado para su respectiva radicación. Copia del formato radicado, se entregará al usuario con anotación de la fecha, hora de su presentación, número de radicación y del número de anexos presentados.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS DERECHOS DE PETICIÓN: Los Derechos de Petición que se formulen ante FOGAFIN deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, su documento de identidad y su dirección de correspondencia. Si actúa a través de representante y/o apoderado, deberá acompañar el correspondiente poder.

El usuario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el usuario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del usuario, cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero: Los Derechos de Petición que se formulen por escrito se radicarán en el Departamento designado por FOGAFIN para el recibo de correspondencia, el cual dejara constancia de su radicación en los documentos pertinentes.

Parágrafo Segundo: Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los Derechos de Petición podrán ser firmados por la Dirección, o por la Secretaría General, o por los funcionarios de FOGAFIN que se designen para tales efectos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES: Si la información o documentos que proporcione el usuario no son suficientes para decidir, dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, se le requerirá por una sola vez para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el usuario aporte lo requerido, comenzará a correr el término para resolver la petición.

Si el usuario dentro del mes siguiente al requerimiento de FOGAFIN no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su Derecho de Petición.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. COSTO DE LAS COPIAS: Cuando en ejercicio del Derecho de Petición se solicite la expedición de copias y éstas excedan de cinco (5) hojas, FOGAFIN cobrará por su expedición, la suma de doscientos diez pesos (\$210,00) moneda corriente por cada fotocopia, valor que se reajustará anualmente en un porcentaje igual al Índice de Precios al Consumidor, certificado por el DANE en el año inmediatamente anterior.

Para tal efecto, FOGAFIN le informará al usuario 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 del Derecho de Petición. El usuario deberá efectuar el pago en la cuenta bancaria indicada por FOGAFIN, para lo cual tendrá un término de un (1) mes contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación de FOGAFIN. Una vez efectuado el pago y acreditado ante FOGAFIN, mediante el comprobante de consignación, se expedirá y hará entrega de dichas copias.

Si el usuario no cancela el valor por la expedición de las copias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su Derecho de Petición.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. FALTA DE COMPETENCIA DE FOGAFIN: De conformidad con lo establecido en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si FOGAFIN como destinatario del Derecho de Petición no es el competente, deberá informarlo en el acto al usuario, si éste actúa verbalmente o, dentro del término de diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción, si éste actúa por escrito o por cualquier otro medio idóneo. En este último caso, FOGAFIN deberá enviar el escrito dentro del mismo término, al competente y al usuario se le enviará copia de la comunicación remisoría.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR: Los términos señalados en la presente resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumpla con los mismos;
2. Cuando FOGAFIN requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el Artículo Décimo Sexto de la presente resolución;
3. Mientras el usuario no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el Artículo Décimo Séptimo de la presente resolución.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. DESISTIMIENTO EXPRESO DEL DERECHO DE PETICIÓN: Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de los Derechos de Petición que presenten a FOGAFIN, sin perjuicio que el mismo pueda ser presentado nuevamente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. RESERVA LEGAL: FOGAFIN tramitará y decidirá los Derechos de Petición que se formulen relacionados con las funciones que le han sido atribuidas por la Ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el numeral 3 del artículo 322 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en especial las determinadas en los numerales 4 y 5 del mencionado Código y en las demás normas aplicables.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. DEBIDO EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN: Con el fin de garantizar el debido ejercicio del Derecho de Petición, cuando un usuario dirija una misma solicitud a más de una dependencia de FOGAFIN, éstas se tramitarán como una sola petición por la Secretaría General a través de los funcionarios que designe para tales efectos.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. RECHAZO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Cuando haya lugar a que FOGAFIN rechace los Derechos de Petición de información y de documentos, la respuesta deberá ser motivada, y notificada al usuario con indicación de las disposiciones legales pertinentes.

Si el usuario insiste en su Derecho de Petición de información y de documentos, FOGAFIN enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985. Se interrumpirá este término en el caso que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los

documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. DERECHOS DE PETICIÓN IRRESPETUOSOS, OSCUROS O REITERATIVO: Todos los Derechos de Petición deberán ser respetuosos. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de un Derecho de Petición, FOGAFIN solicitará al usuario que lo corrija, o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, FOGAFIN podrá en su respuesta remitirse a las efectuadas con anterioridad.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. ATENCIÓN PRIORITARIA: FOGAFIN dará atención prioritaria a los Derechos de Petición de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al usuario.

Para tal fin, el usuario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

En los casos en que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, FOGAFIN adoptará las medidas necesarias, sin perjuicio del trámite del Derecho de Petición.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS: Se consideran Derechos de Petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) usuarios, cuyo objeto sea idéntico. Los Derechos de Petición análogos podrán ser atendidos por FOGAFIN mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en la página web de FOGAFIN, y podrán entregarse copias a quien lo solicite.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES: Cuando una entidad formule un Derecho de Petición de información a FOGAFIN, éste deberá resolverlo en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN: Los Derechos de Petición presentados ante FOGAFIN deberán atenderse con arreglo a los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en los Artículos 14 y 31 del mismo estatuto, en lo aplicable a FOGAFIN.

ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su publicación, y deroga la Resolución No. 003 de 2010 expedida por FOGAFIN y las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C., a los treinta y un días (31) días del mes de julio de dos mil doce (2012).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN
Presidente


DINA MARÍA OLMOS APONTE
Secretaria