

Resolución No. # 0877

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICION, ASI COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

EL DIRECTOR GENERAL DEL ICETEX EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES Y EN CONSECUENCIA DE LO ORDENADO EN EL ARTICULO 32 DEL CODIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, EL ARTICULO 53 DE LA LEY 190 DE 1995 Y LOS ARTICULOS 7°, 8° Y 9° DEL DECRETO 2882 DE 1995 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la rama ejecutiva del poder publico deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas por el mal Funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que adicionalmente el artículo 53 de la Ley 190 de 1995, determino que en toda entidad publica debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la multiplicidad y variedad de peticiones, consultas, quejas y reclamos que se formulen ante el ICETEX, hace necesario que se expida un reglamento, tendiente a atender de manera ágil, eficaz y acorde con las circunstancias actuales;

RESUELVE:

I. DE LA CREACION DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS

ARTICULO 1°. Crease la Oficina de quejas y reclamos del ICETEX, la cual dependerá de la Secretaria General

ARTICULO 2°. FUNCIONES DE LA OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS

1. Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del ICETEX.
2. Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
3. La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas:
 - 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 al entidad según las normas vigentes.
 - Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

EDW

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

4. Presentar trimestralmente un informe compilado a la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas.
5. Presentar un informe periódico al Director General sobre el desempeño de sus funciones el cual debe incluir:
 - Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
 - 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.

ARTICULO 3°. La Oficina de quejas y reclamos contara inicialmente con un profesional idóneo quien actuara como coordinador, para que realice los tramites correspondientes y resuelva las quejas y reclamos. Lo anterior no es óbice para que se incremente el número de funcionarios de acuerdo con las necesidades del servicio.

ARTICULO 4°. ACTIVIDADES DEL COORDINADOR

1. Coordinar actividades con el jefe de la Oficina de control interno y con el Jefe de la Oficina de Planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.
2. Coordinar actividades con el Jefe de Oficina de quejas y reclamos del Ministerio de Educación Nacional para lograr eficiencia y eficacia del sistema.
3. Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190/95. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al Director General de la entidad.

II. DEL DERECHO DE PETICION EN GENERAL

ARTICULO 5°. De la procedencia. El ICETEX en desarrollo de su objeto y funciones atenderá:

- ~ En general, las peticiones respetuosas 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 por su naturaleza legalmente le competen.
- ~ Las solicitudes de información con relación a las acciones de este Instituto y en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
- ~ Las solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

eeu

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

~ Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones a su cargo sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

ARTICULO 6°. DE LA FORMULACION DE PETICIONES

Las solicitudes que se presenten al ICETEX en ejercicio del derecho de petición podrá formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio que permita a la administración su conocimiento.

Las peticiones escritas deben contener por lo menos los siguientes requisitos:

- 1) La designación de la autoridad ante quien se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en que se apoya.
- 5) La relación de los documentos que se acompañan.

PARAGRAFO 1°. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos de artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

PARAGRAFO 2°. El escrito respectivo deberá allegarse ante el grupo de correspondencia que lo radicara con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y la dependencia a la cual será remitida sobre la base de los datos suministrados, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud.

ARTICULO 7°. DE LA VERIFICACION DE LOS REQUISITOS.

Recibida la petición escrita en la dependencia a la que corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificara el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si se observare el incumplimiento de alguno de ellos oficiará al peticionario para que subsane los fallos de que adolece, cuando ello fuere posible.

PARAGRAFO 1°. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo en el grupo de correspondencia o archivo de la entidad sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

PARAGRAFO 2°. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos del ICETEX.

ARTICULO 8°. DE LAS PETICIONES VERBALES

elco

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

Las solicitudes verbales se atenderán en las diferentes dependencias del Instituto dentro del horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 5:30 p.m. en jornada continua, sin perjuicio de la reglamentación especial que se establezca para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2º del Decreto 2150 de 1995, referente a la implementación de horarios extendidos para la realización de trámites.

Cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos la respuesta se formulará por escrito.

PARAGRAFO: Cada Jefe de Dependencia designará los funcionarios encargados de atender las peticiones verbales que se presenten. Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito así como el diligenciamiento del formulario respectivo si hay lugar a este.

ARTICULO 9º. DEL TERMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

Teniendo en cuenta la clase de petición, estas deberán ser dentro de los siguientes plazos:

- a) Las peticiones generales o particulares dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- b) Las consultas dentro de los treinta, (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación y,
- c) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

PARAGRAFO: Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará la petición.

ARTICULO 10º. DE LA INTERRUPCION DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR.

Los términos señalados en el artículo séptimo de esta Resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

- ~ Cuando la petición no reúna los requisitos legales, hasta tanto se cumplan con los mismos.
- ~ Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

EEW

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

- ~ Mientras el interesado no cancele el valor de las copias solicitadas de conformidad con lo señalado en el artículo décimo sexto de la presente resolución.
- ~ Mientras se cumple el término decretado para pruebas.

ARTICULO 11°. DEL RECHAZO DE PETICION

Habrà lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

- 1) Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobediente, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones.
- 2) Cuando esta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias; respecto de las cuales se haya pronunciado el Instituto y verse sobre derechos o supuestos iguales, similares o relacionados a menos que se conozcan hechos nuevos, y no haya operado la caducidad en los términos del artículo 38 del Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO: En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.

ARTICULO 12°. DE LA ACUMULACION DE TRAMITES

Podrán acumularse bajo un mismo trámite dos o mas peticiones sobre asuntos iguales, similares, relacionados o formulados ante diferentes dependencias, siempre que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas, o deban valerse de las mismas pruebas.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente y se decidirán en la misma providencia.

ARTICULO 13°. DE LOS TRASLADOS

De conformidad con lo señalado por el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario ante quien se dirige la petición, o ante quien se cumpla el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente deberá infamarlo en el acto al interesado si se actúa verbalmente; o dentro del término de 10 días a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario ante quien se hizo la petición deberá enviar el escrito dentro del mismo término al competente y los términos establecidos para decidir se ampliarán en 10 días más.

Si el asunto corresponde a otra dependencia del Instituto procederá a hacer el traslado correspondiente a más tardar al día siguiente, informando sobre el particular al peticionario.

ARTICULO 14°. DE LAS PRUEBAS.

ee

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidades, ni término especial.

ARTICULO 15°. DE LA CITACION DE TERCEROS.

Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el ICETEX, resulta que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en los resultados de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La cita 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 fuere posible o demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados se hará una publicación del texto o extracto de la petición en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

PARAGRAFO: El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberán ser cancelados por el peticionario dentro de los cinco días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

III SOLICITUDES DE INFORMACION

ARTICULO 16°. DE LA INFORMACION GENERAL.

Los documentos relacionados con el funcionamiento del ICETEX, las normas que dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el organigrama de la entidad podrán ser consultados en la Oficina Jurídica del Instituto en el horario habitual del mismo.

ARTICULO 17°. DE LA INFORMACION PARTICULAR

Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos de esta entidad, así como aquellos tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán dirigirse a la dependencia competente según el tema de que se trate.

ARTICULO 18°. DEL PAGO DE FOTOCOPIAS.

La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas. Para tal efecto se le indicara al peticionario verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar el valor correspondiente en la Tesorería General del ICETEX y presentar el recibo a la dependencia pertinente.

Para ello cuenta con un plazo de dos meses a partir del envío de la comunicación por parte del ICETEX. De lo contrario se entenderá que ha desistido de su petición.

eeiv

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICION, ASI COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

Una vez el peticionario haya presentado el recibo de cancelación correspondiente la dependencia contará con tres (3) días hábiles para expedirlas.

***PARAGRAFO 1°:** Teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 24 del Código Contencioso Administrativo el ICETEX señala que el valor de cada copia es de cincuenta pesos (\$50), el cual tendrá el reajuste normal de inflación por cada año de acuerdo con el artículo 3° de la Ley 242 de 1995..

PARAGRAFO 2°: Cuando la solicitud verse sobre la expedición de fotocopias autenticadas, deberán ser autorizadas por los respectivos jefes de Oficinas, Divisiones, Subdirecciones, Regionales o Seccionales o el Secretario General, quienes expedirán las copias de acuerdo a lo señalado en este artículo y las controlará y verificará con los originales rubricando las fotocopias solicitadas.

ARTICULO 19°. DE LA INFORMACION DE CARACTER RESERVADO

El ICETEX solamente podrá negar la consulta sobre determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos mediante acto administrativo motivado cuando estos tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución Nacional y a la Ley.

Para resolver sobre tales peticiones la dependencia contará con un término de diez (10) días hábiles. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia el documento debe ser entregado dentro de los tres (3) días siguientes.

PARAGRAFO 1°. De esta actuación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación, informando los motivos que la propiciaron con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se basa para denegar la solicitud de información.

PARAGRAFO 2°. El carácter reservado del documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.

ARTICULO 20°. DE LA INSISTENCIA DEL PETICIONARIO.

En el caso previsto en el artículo anterior y atendiendo lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos, decidir en única

ABH

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

instancia si acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente. El funcionario respectivo deberá enviar la documentación correspondiente al Tribunal para que este 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.

ARTICULO 21°. DE LA INFORMACION PERSONAL.

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Nacional, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en Banco de Datos y archivos del Ictex, sobre lo cual no es oponible, la reserva de los documentos en los términos previsto en el párrafo 2° del artículo décimo séptimo de la presente resolución.

PARAGRAFO. Las peticiones del presente artículo podrán presentarse directamente o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado.

IV CERTIFICACIONES

ARTICULO 22°. DE LA COMPETENCIA

Corresponde a la Secretaría General, como a los Jefes de Oficina del ICETEX; expedir las certificaciones que por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales pueda corresponder al Instituto, certificación que expedirá con base en la información que suministra la dependencia respectiva. Así mismo expedirá las certificaciones que requieran los órganos jurisdiccionales.

ARTICULO 23°. DEL TRAMITE DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIONES.

Las solicitudes de certificación deben ser solicitadas a la dependencia que corresponda según el tema.

V. CONSULTAS

ARTICULO 24°. DE LA PROCEDENCIA

EL ICETEX resolverá consultas escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

ARTICULO 25°. DEL TRAMITE Y PLAZO PARA ATENDER LAS CONSULTAS.

El trámite para absolver consultas será el mismo señalado en el Capítulo II de la presente providencia. No obstante, el plazo para que la entidad se pronuncie es de treinta (30) días contados a partir del recibo de la consulta.

ARTICULO 26°. DEL ALCANCE DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA POR EL ICETEX

ceiw

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASI COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

instancia si acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente. El funcionario respectivo deberá enviar la documentación correspondiente al Tribunal para que este 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.

ARTICULO 21°. DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Nacional, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en Banco de Datos y archivos del Ictex, sobre lo cual no es oponible, la reserva de los documentos en los términos previstos en el párrafo 2° del artículo décimo séptimo de la presente resolución.

PARAGRAFO. Las peticiones del presente artículo podrán presentarse directamente o por medio de apoderado debidamente constituido y acreditado.

IV CERTIFICACIONES

ARTICULO 22°. DE LA COMPETENCIA

Corresponde a la Secretaría General, como a los Jefes de Oficina del ICETEX; expedir las certificaciones que por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales pueda corresponder al Instituto, certificación que expedirá con base en la información que suministra la dependencia respectiva. Asimismo expedirá las certificaciones que requieran los órganos jurisdiccionales.

ARTICULO 23°. DEL TRAMITE DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIONES.

Las solicitudes de certificación deben ser solicitadas a la dependencia que corresponda según el tema.

V. CONSULTAS

ARTICULO 24°. DE LA PROCEDENCIA

EL ICETEX resolverá consultas escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

ARTICULO 25°. DEL TRAMITE Y PLAZO PARA ATENDER LAS CONSULTAS.

El trámite para absolver consultas será el mismo señalado en el Capítulo de la presente providencia. No obstante, el plazo para que la entidad se pronuncie es de treinta (30) días contados a partir del recibo de la consulta.

ARTICULO 26°. DEL ALCANCE DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA POR EL ICETEX

sid

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASÍ COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el particular ni comprometen la responsabilidad de esta entidad.

VI. QUEJAS

ARTICULO 27°. DE LA PROCEDENCIA.

El ICETEX resolverá las quejas que se formulen verbal o por escrito de conformidad en lo previsto en los artículos 7°, 8° y 9° del Decreto 2232 de 1995, así como lo señalado en los artículos 49°, 53° y 54° de la Ley 190 de 1995, relacionados con el cumplimiento de la misión de la entidad y los puntos descritos en las disposiciones.

ARTICULO 28°. DE LOS REQUISITOS.

Las quejas que se formulen por escrito deberán presentarse con el lleno de los requisitos señalados en esta resolución para el ejercicio de derecho de petición.

En caso de que el escrito de quejas, renuente, incompleto, el funcionario encargado oficiará, si es posible, al interesado para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación y en consecuencia se ordenará el archivo.

ARTICULO 29°. DE LOS TERMINOS.

El termino para atender las quejas será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja, dentro de dicho termino, se informará al interesado manifestando los motivos de la demora y señalando si es del caso, la fecha que se ha establecido para que la entidad de respuesta a la misma.

ARTICULO 30°. DEL TRAMITE DE LAS QUEJAS.

Una vez recibida la queja contra la dependencia respectiva por la oficina de correspondencia, se remitirá a la oficina de quejas y reclamos para que la misma proceda a dar traslado a la dependencia respectiva.

Una vez evaluada y dentro del lapso otorgado para este fin, la devolverá con sus respectivos anexos a la oficina de quejas y reclamos. Con todo esto se procede a responder al quejoso. Así mismo será necesario officiar al quejoso informándole que se ha iniciado el estudio de su queja y que una vez analizada se procederá a su contestación.

Cuando la queja sea presentada directamente a la dependencia respectiva, esta asumirá la responsabilidad de remitirla en forma inmediata a la Oficina de quejas y reclamos, la cual procederá a efectuar la valoración previamente descrita.

cc/

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICION, ASI COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

En caso de que la queja se formule verbalmente se aplicará lo dispuesto en el artículo 8° de la presente resolución.

VII. DE LOS RECURSOS EN LA VIA GUBERNATIVA

ARTICULO 31°. PROCEDENCIA

Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas por el ICETEX procederán los recursos previstos en el artículo 50° del Código Contencioso Administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Director General del ICETEX, contra los cuales sólo procederá el recurso de reposición.

ARTICULO 32°. DE LOS RECURSOS DE REPOSICION

Los recursos de reposición contra lo actos del Director General de ICETEX, deberán interponerse dentro del plazo legal y serán recibidos exclusivamente por la Secretaría de la Dirección General.

Esta presentación debe ser personal ante el Director o la autoridad facultada para ello, pero en todo caso, el término para presentarse sólo se interrumpe con el recibo del recurso por parte del ICETEX y la consecuente anotación.

Después de radicado los recursos esos se reparten a las dependencias correspondientes.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 33°. DE LAS QUEJAS POR MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS A CARGO DEL ICETEX

El ICETEX resolverá las reclamaciones que se pretenden por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo y procederá a determinar la responsabilidad administrativa, a que haya lugar o a ordenar las medidas que resulten pertinentes.

Las quejas por mal funcionamiento del servicio del ICETEX serán dirigidas al Director General quien las remitirá a la dependencia competente para tramitarlas la cual contará con un plazo de treinta (30) días hábiles para los fines pertinentes.

ARTICULO 34°. DE OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Cuando el particular acuda a la administración en cumplimiento de un deber legal, es obligación de las autoridades brindarle la colaboración necesaria para ello; de conformidad con lo señalado en el artículo 27° del Código Contencioso Administrativo.

Las actuaciones administrativas iniciadas de oficio se comunicarán a los particulares que pueden resultar afectados por ellos, con la forma prevista por el artículo 28° del Código Contencioso Administrativo.

elle

Resolución No. # 0877

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL GRUPO DE QUEJAS Y RECLAMOS Y SE ADOPTA EL REGLAMENTO INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, ASI COMO LA MANERA DE ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE LAS MATERIAS DE COMPETENCIA DEL ICETEX"

ARTICULO 35°. DE LA VARIACION DE LA LEGISLACION.

Los requisitos previsto en el presente reglamento para las diferentes peticiones y quejas que se tramiten ante el ICETEX, están sujetas a las modificaciones de la legislación y a las instrucciones futuras que emita esta entidad con la aprobación de la Procuraduría General de la Nación, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 770 de 1984.

ARTICULO 36°. DEL CAMPO DE APLICACION

El presente reglamento es aplicable para los casos no cobijados por procedimientos especiales.

En los aspectos no contemplados en este reglamento, se seguirán las disposiciones generales establecidas en el Código Contencioso Administrativo y en demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

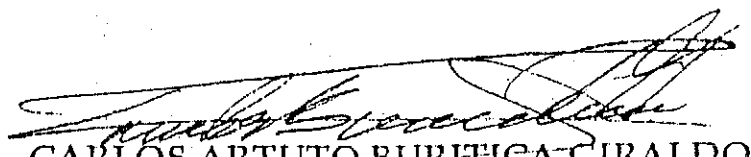
ARTICULO 37°. DE LA VIGENCIA

El reglamento contenido en la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación. Su inobservancia por parte de los funcionarios del ICETEX constituye causal de mala conducta.

ARTICULO 38°. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las normas que le sean contrarias en especial la resolución 00085 del 19 de enero de 1987 y la Resolución No. 0264 del 10 de abril de 1997.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santafé de Bogotá D.C., a los 19 AGO, 1997


CARLOS ARTUTO BURITICA GIRALDO
Director General

cciv