

## RESOLUCIÓN 317 DE 2015

(noviembre 6)

Diario Oficial No. 49.772 de 31 de enero de 2016

### FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (Fonade).

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 129 de 2016, 'por medio de la cual se modifica el párrafo del artículo [17](#) de la Resolución número 317 del 6 de noviembre de 2015', publicada en el Diario Oficial No. 49.863 de 3 de mayo de 2016.

### EL GERENTE GENERAL DEL FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO (FONADE)

en uso de sus atribuciones legales, en especial las que le confiere el artículo 80 del Decreto 288 de 2004, el artículo [22](#) de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, y

#### CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo [23](#), establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (...)”.

Que de conformidad con el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que la Ley [1474](#) de 2011 dictó las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que la Ley [1712](#) de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública y se dictan otras disposiciones, determina el derecho que tienen los ciudadanos a tener acceso a la información pública, los procedimientos que se deben cumplir y excepciones que se presentan para la publicidad de la información.

Que el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (Fonade), debe propender porque el cumplimiento de las respuestas a los derechos de petición, se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que teniendo en cuenta lo anterior, el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo, en adelante Fonade, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de derechos de petición, en consecuencia,

#### RESUELVE:

## TÍTULO I.

### CAPÍTULO I.

#### PRINCIPIOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente resolución es adoptar el reglamento para el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante Fonade dentro del marco legal de su competencia.



ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES. Los derechos de petición que se presenten ante Fonade, se atenderán conforme a lo establecido en esta resolución, la Ley [1755](#) de 2015 y demás normas aplicables vigentes.



ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN. Los derechos de petición presentados ante Fonade, deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, imparcialidad, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [3o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso-Administrativo, so pena de las sanciones establecidas en el artículo [31](#) de la Ley 1755 de 2015, en lo aplicable a Fonade.



ARTÍCULO 4o. DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante Fonade, 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 del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá 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.



ARTÍCULO 5o. REGISTRO DE PETICIONES. Toda petición debe estar registrada en el aplicativo del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la entidad y así mismo su propuesta asociada.

### CAPÍTULO II.

#### DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y DE INTERÉS PARTICULAR.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES. Fonade resolverá, dentro de los términos fijados en la ley y en esta resolución, las peticiones de interés general, de interés particular, de información, de consulta, quejas, denuncias y reclamos, relacionados con los asuntos o actividades que sean de su competencia.



ARTÍCULO 7o. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones pueden ser elevadas por el peticionario de la siguiente manera.

**a) Peticiones escritas.** Las peticiones escritas tanto de interés general como particular, las

consultas, quejas, reclamos y denuncias, serán recibidas en el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), quien radicará tales peticiones en orden cronológico a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental (SGD) de la entidad, las cuales serán reasignadas al área competente para su respectivo trámite y se le asignará número con el fin que el solicitante pueda consultar el estado del trámite de la misma.

**b) Peticiones verbales.** El Centro de Atención al Ciudadano (CAC) atenderá las peticiones verbales presenciales y las respuestas podrán comunicarse en la misma forma al peticionario. En el evento en que no se pueda resolver la petición de forma inmediata, se le solicitará al peticionario diligenciar el formato que para tal efecto se establezca y se seguirá el procedimiento señalado para peticiones escritas tanto de interés general como particular, las consultas, quejas, reclamos y denuncias.



**ARTÍCULO 8o. CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES.** Fonade recibe peticiones escritas y verbales por los siguientes canales de comunicación:

**a) Sitio web de la entidad.** A través del formulario electrónico ubicado en la sección -Atención al ciudadano- en la subsección Peticiones quejas reclamos y denuncias.

**b) Correos electrónicos.** A través de quejasyreclamos@fonade.gov.co. Toda petición que se reciba a través de correos electrónicos institucionales diferentes al mencionado anteriormente, deberá ser remitido a dicho correo electrónico.

**c) Telefónicamente.** A través de la línea transparente 018000914502 y PBX 5940407. Las peticiones recibidas por este canal podrán ser contestadas de la misma forma al peticionario. En el evento en que no se puede resolver la petición de forma inmediata se le solicitará al peticionario radicarla a través de cualquiera de los demás canales dispuestos por la entidad para tal fin.

**PARÁGRAFO.** El Área de servicios administrativos será la encargada de recibir, radicar y reasignar las peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del aplicativo del Sistema de Gestión Documental de la entidad al área competente para su respectivo trámite.



**ARTÍCULO 9o. RESPUESTA DE PETICIÓN.** Es responsabilidad del competente al recibo de la solicitud, verificar la petición y preparar dentro del término legal la respuesta al peticionario.

Cuando para contestar o resolver la petición se requiera información o concepto de otra dependencia de Fonade, el competente de dar la respuesta, enviará de manera inmediata copia de la petición a través de memorando interno o correo electrónico para que remita la información solicitada con la debida antelación al vencimiento del término.

**PARÁGRAFO.** En caso de que a quien se le haya asignado la petición no sea el competente para resolverla, deberá dar traslado de inmediato de la misma a través del aplicativo de Gestión Documental de la entidad a quien corresponda.



**ARTÍCULO 10. FALTA DE COMPETENCIA DE FONADE.** De conformidad con el artículo [21](#) de la Ley 1755 de 2015, si Fonade como destinatario de la petición, no es el

competente, deberá informarlo de manera inmediata al peticionario, si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la recepción, si este actuó por escrito. En este último caso, Fonade deberá enviar el escrito dentro del mismo término al competente, y al peticionario se le enviará copia de la comunicación remisoria.



**ARTÍCULO 11. CONTENIDO DE LA PETICIÓN.** Las peticiones que se presenten ante Fonade deberán contener, como mínimo la siguiente información:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en que fundamenta la petición.
- e) La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario, cuando fuere necesario.

**PARÁGRAFO 1o.** Fonade tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**PARÁGRAFO 2o.** En ninguna caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**PARÁGRAFO 3o.** En caso de presentarse una petición anónima ante Fonade la cual contenga de manera clara el objeto de la misma, su respuesta se publicará a través de la sección -Atención al ciudadano, subsección Peticiones quejas, reclamos y denuncias del sitio web de la entidad.



**ARTÍCULO 12. TÉRMINO PARA RESOLVER.** Toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo las sometidas a término especial descritas en la ley y en la presente resolución.

**PARÁGRAFO.** Las actuaciones adelantadas o promovidas por cualquier medio dispuesto por Fonade por fuera de las horas de atención al público serán atendidas a partir del día hábil siguiente a la fecha de recibo.



**ARTÍCULO 13. PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN.** Todo ciudadano tendrá derecho a solicitar y a obtener acceso a la información sobre los asuntos relacionados con el objeto de Fonade, y a que se le expidan copias de los documentos que contengan la misma, siempre que tal información, no tenga el carácter de reservada o clasificada 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 recibido de la misma.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de información al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes hábiles, salvo la información que tenga carácter de clasificada o reservada.



ARTÍCULO 14. CONSULTAS. Cualquier persona podrá formular consultas a Fonade en relación con los asuntos a su cargo y sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones especiales, para ello Fonade deberá dar respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por Fonade como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.



ARTÍCULO 15. QUEJAS. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Las quejas que los ciudadanos formulen se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley [190](#) de 1995 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Las quejas que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.



ARTÍCULO 16. RECLAMOS. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Los reclamos que los ciudadanos formulen, deberán ser atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.



ARTÍCULO 17. DENUNCIAS. La puesta en conocimiento ante Fonade de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional constituye una denuncia y debe ser atendida dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

PARÁGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 129 de 2016. El nuevo texto es el siguiente:> Todas las denuncias radicadas en Fonade deberán ser asignadas de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo [8o](#) de la Resolución 317 de 2015 al área competente para su respectivo trámite.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 129 de 2016, 'por medio de la cual se modifica el parágrafo del artículo [17](#) de la Resolución número 317 del 6 de noviembre de 2015', publicada en el Diario Oficial No. 49.863 de 3 de mayo de 2016.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 317 de 2015:

PARÁGRAFO. Todas la denuncias que se reciban en Fonade independientemente de su naturaleza (penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional) serán asignadas para su análisis y respuesta a la asesoría de Control Interno de la entidad, quien según el tipo de denuncia determinará y comunicará al peticionario el trámite para resolverlas.

### CAPÍTULO III.

#### INTERRUPCIÓN Y DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN.



ARTÍCULO 18. IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos establecidos por la ley, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 19. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el peticionario no son suficientes para decidir, el competente para resolver la petición, dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, requerirá al peticionario que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el peticionario informe y/o aporte lo requerido, comenzará a correr el término para resolver la petición.

PARÁGRAFO 1o. Si el peticionario dentro del mes siguiente al requerimiento de Fonade no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO 2o. Fonade a través del competente decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ARTÍCULO 20. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS. Se consideran derechos de petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) peticionarios, cuyo objeto sea idéntico. Los derechos de petición podrán ser atendidos por Fonade mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en el Sitio web de Fonade y podrán entregarse copias a quien lo solicite.



ARTÍCULO 21. DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES. Cuando una autoridad formule un derecho de petición de información a Fonade, este deberá resolverlo en un término no mayor a diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 22. EXPEDICIÓN DE COPIAS Y PAGO DE LAS MISMAS. Para la expedición de copias y reproducción de información, se tendrán en cuenta las tarifas que se dispongan en la resolución que para tal efecto expida la entidad.

ARTÍCULO 23. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán en los siguientes casos:

a) Cuando la petición no reúna los requisitos legales.

b) Cuando Fonade requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo [19](#) de la presente resolución.

c) Mientras el peticionario no cancele el valor de las copias solicitadas, de conformidad con lo establecido en el artículo [22](#) de la presente resolución.

ARTÍCULO 24. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de la petición que se presente ante Fonade, sin perjuicio que el mismo pueda ser presentado nuevamente.

ARTÍCULO 25. RESERVA LEGAL. Fonade tramitaré y decidirá las peticiones que se formulen, relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el artículo [24](#) de la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 26. TRÁMITE Y UNIFICACIÓN DE RESPUESTA DE LA PETICIÓN. Cuando un peticionario dirija una misma solicitud a más de una dependencia de Fonade, se tramitará y se unificará la respuesta en un solo documento por parte del competente en cuya área o dependencia se haya dirigido el mayor número de peticiones.

ARTÍCULO 27. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Todas las peticiones deberán ser respetuosas. Cuando no se comprenda la finalidad y/u objeto de la petición, Fonade solicitará al peticionario que lo corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, Fonade podrá en su respuesta remitirse a las anteriores.

ARTÍCULO 28. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Fonade dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

ARTÍCULO 29. DESATENCIÓN DE PETICIONES. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 30. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, a 6 de noviembre de 2015.

Publíquese y cúmplase.

El Gerente General,

ALFREDO RAMÓN BULA DUMAR,

Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo-Fonade.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

