

RESOLUCIÓN No. 022 de 2006

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de Peticiones, Quejas y Reclamos que se presenten ante TRANSCARIBE S.A.”

EL REPRESENTANTE LEGAL DE TRANSCARIBE S.A.

En uso de sus facultades legales y de las atribuciones conferidas por la Junta Directiva, y

CONSIDERANDO:

Que Colombia es un Estado Social de Derecho organizado en forma de república unitaria, descentralizada, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Que dentro de los fines esenciales del Estado está servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que la Constitución Política de Colombia en su Título II, Capítulo I, al enunciar los Derechos Fundamentales, reconoce dentro de ellos el derecho de petición, el cual es objeto de regulación en el artículo 23, cuyo texto indica: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Que el derecho de petición, además de estar consagrado en nuestra Constitución Política, hace parte de las cartas de derechos reconocidos universalmente, especialmente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de la Convención Americana de Derechos Humanos, instrumento internacional último ratificado por Colombia mediante ley 16 de 1972.

Que la Corte Constitucional Colombiana en sentencia T-567 de octubre 23 de 1992 señaló que con la consagración constitucional del Derecho de Petición se busca “un acercamiento entre el administrado y el Estado, otorgándole al ciudadano un instrumento idóneo con el cual acudir ante él en busca de una información, o con el fin de que se produzca un pronunciamiento oportuno por parte del aparato estatal”.

Que en armonía con lo anterior y desarrollando el artículo 23 de la Carta, el Decreto 01 de 1984 “Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo”, en su artículo 32, establece que los organismos de la rama ejecutiva del poder público están obligados a reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello los plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que TRANSCARIBE S.A. es una sociedad anónima entre entidades públicas del orden Distrital, constituida por escritura pública N° 0654 de julio 15 de 2003 ante la Notaría Sexta del Circulo de Cartagena.

Que como entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuesto propio, está obligada a dar cumplimiento al mandato del artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, adoptando la reglamentación de peticiones, quejas y reclamos y ajustándola a su estructura administrativa.

Que en sesión de Junta Directiva de fecha 16 de Enero de 2006 se facultó al Gerente para adoptar del presente reglamento, correspondiendo entonces al suscrito proceder a la expedición de este acto.

RESUELVE

TITULO I

GENERALIDADES

ARTICULO PRIMERO: Campo de aplicación. Las disposiciones contenidas en este acto se aplicarán a todas las peticiones, quejas y reclamos que se formulen ante TRANSCARIBE S.A. y que no tengan por mandato legal un trámite especial.

ARTICULO SEGUNDO: Derecho de Petición. Se entiende por derecho de petición el que toda persona tiene de presentar ante las autoridades solicitudes respetuosas de carácter general o particular, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política y la ley.

ARTICULO TERCERO: Obligación de atención. Por tratarse de una garantía constitucional fundamental de los administrados frente a DISTRISSEGURIDAD, cada uno de los servidores públicos de esta entidad, en lo relacionado con sus competencias, está obligado a la oportuna atención de los derechos de petición, conforme al trámite y dentro de los términos establecidos en este Acuerdo y so pena de incurrir en las sanciones legalmente previstas.

ARTICULO CUARTO. Finalidad de las actuaciones administrativas. En la aplicación de las disposiciones contenidas en este reglamento TRANSCARIBE S.A. tendrá en cuenta que sus actuaciones tienen por finalidad el cumplimiento de los cometidos estatales que constituyen su objeto, la adecuada prestación de los servicios a su cargo y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados.

ARTICULO QUINTO. Clases de peticiones. Las actuaciones administrativas en ejercicio del derecho de petición se inician por quienes formulan estas en interés general o particular, solicitan información sobre la acción de TRANSCARIBE S.A. o consultan asuntos relacionados con las funciones a su cargo.

ARTICULO SEXTO. Exteriorización de las peticiones. Las personas pueden ejercer el derecho de petición en forma escrita, verbal o a través de medios electromagnéticos.

ARTICULO SÉPTIMO. Información general sobre la entidad. TRANSCARIBE S.A. mantendrá en sitio de fácil acceso público los documentos actualizados relativos a su origen; naturaleza; constitución; estructura; funciones; dependencias en la que puedan formularse consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones; organigramas; manuales, formularios, métodos, procedimientos y sistemas para el trámite de los asuntos a su cargo.

ARTICULO OCTAVO. Respuestas a las peticiones. TRANSCARIBE S.A. tendrá en cuenta al contestar las peticiones que se le formulen, que no basta con manifestar la voluntad de la entidad frente a estas, si no que dicha manifestación debe ser adecuada a la solicitud, resolver de fondo esta y constituir efectiva solución al caso que se plantea.

Igualmente, que la comunicación de dicha respuesta debe ser eficaz y oportuna.

ARTICULO NOVENO. Decisiones: TRANSCARIBE S.A. tomará las decisiones a que hubiere lugar en torno a las peticiones que se le formulen, previo agotamiento de un debido proceso en el que se de oportunidad a los interesados de emitir sus opiniones, se valoren las pruebas e informes disponibles y se resuelvan todos los asuntos planteados tanto inicialmente como en el trámite.

ARTICULO DÉCIMO. Horarios atención solicitudes. El horario de recibo de peticiones, quejas y reclamos en TRANSCARIBE S.A. será: Lunes a viernes: De ocho (8:00) a.m. a doce (12:00) p.m. y de dos (2:00 p.m) a cinco (5:00) p.m.

PARÁGRAFO 1. Se fija como horario de atención para absolver las consultas que se hagan a TRANSCARIBE S.A. y las audiencias con sus servidores, el siguiente: Lunes a Viernes de 2:00 p.m. a 5:00 p. m.

PARÁGRAFO 2. De acuerdo con lo ordenado en el artículo 1 de la ley 58 de 1982, se atribuye al Secretario General de TRANSCARIBE S.A., el deber especial de absolver las consultas y coordinar las audiencias mencionadas.

ARTICULO DECIMO PRIMERO. Silencio administrativo negativo frente a peticiones: Si TRANSCARIBE S.A., después de transcurrido un plazo de tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición, no notifica la respuesta a la misma, se entenderá que esta es negativa y sin perjuicio de las sanciones legales a que hubiere lugar, continuará siendo competente para dar dicha respuesta hasta tanto el interesado hubiere hecho uso de los recursos en vías gubernativa o judicial contra el acto presunto.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO. Silencio administrativo positivo frente a peticiones: Únicamente en los casos taxativamente señalados en la ley, procederá el silencio positivo frente a peticiones que se formulen a TRANSCARIBE S.A..

TITULO II

TRAMITE DE LAS PETICIONES

ARTICULO DECIMO TERCERO. Requisitos de las peticiones escritas. Las peticiones escritas que se dirijan a TRANSCARIBE S.A., deberán contener la siguiente información:

1. Designación expresa que se dirigen a TRANSCARIBE S.A.;
2. Nombres y apellidos completos del solicitante o su representante o apoderado, indicando el(los) documento(s) de identidad correspondiente(s) y la(s) dirección(es) a donde debe dirigirse la respuesta;
3. Objeto de la petición expresado con claridad;
4. Razones en que se apoya la petición;
5. Relación de los documentos que deseen acompañar como pruebas y/o para ilustrar a la entidad;
6. Firma del peticionario, su apoderado o representante, cuando la petición se haga a través de estos.

A la petición escrita se deberá acompañar una copia en la cual TRANSCARIBE S.A. dejará constancia de la fecha y hora de recibo y del número de radicación, datos estos que serán suficientes para que se obtenga información sobre el estado del trámite de la solicitud.

ARTICULO DECIMO CUARTO. Peticiones verbales. En el caso en que las peticiones se formulen de manera verbal, podrán ser respondidas y comunicadas verbalmente, o en su defecto, el servidor que las reciba las transcribirá por escrito haciéndolas firmar por el peticionario o si este no sabe firmar, por un testigo, para que puedan ser radicadas inmediatamente en los registros de correspondencia; igualmente, entregará copia de dicha transcripción al peticionario con la constancia de radicación. A partir del momento de esta radicación empiezan a correr los términos para la resolución la petición.

ARTICULO DECIMO QUINTO. Radicación. Todas las solicitudes que se presenten como derecho de petición, aún las que se reciban verbalmente, mediante fax o medio electromagnético deberán radicarse, antes de iniciar el trámite para su respuesta, en los registros de correspondencia dispuestos por la Secretaría General de TRANSCARIBE S.A., con indicación de la fecha y hora de presentación, número y clase de los documentos anexos y del número consecutivo de radicación que para el efecto asigne la entidad.

PARAGRAFO 1: TRANSCARIBE S.A. no inadmitirá solicitudes o informes recibidos por correo certificado a través de la administración postal

nacional, salvo que norma especial exija su presentación personal, tal como lo ordena el artículo 25 del D 2150 de 1995.

PARAGRAFO 2: TRANSCARIBE S.A. no podrá exigir como requisito para radicar y tramitar una petición, constancias, certificaciones o documentos que reposen en sus archivos.

PARAGRAFO 3: El Secretario General de TRANSCARIBE S.A. será responsable de coordinar el buen manejo de los registros de correspondencia, así como de los archivos de peticiones y respuestas.

ARTICULO DECIMO SEXTO. Incompetencia para tramitar la petición. Si TRANSCARIBE S.A. no es competente para tramitar la petición, el funcionario encargado de recibir la correspondencia deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o si lo hace por escrito, así se lo comunicará el Secretario General dentro del término de diez (10) días a partir de la radicación del mismo. En este último caso, enviará la petición a la entidad competente dentro del mismo plazo.

ARTICULO DECIMO SÉPTIMO. Reparto. El funcionario encargado del recibo de correspondencia trasladará a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, a la Gerencia de TRANSCARIBE S.A., todos los derechos de petición y esta los distribuirá a las dependencias correspondientes. La Gerencia podrá delegar en la Secretaría General el reparto y respuesta de las peticiones recibidas.

ARTICULO DECIMO OCTAVO. Acumulación de peticiones. Cuando sobre un mismo asunto y en interés de una misma persona se presenten dos o más peticiones, estas podrán acumularse, en cuyo caso se tramitarán bajo la primera radicación, desde la cual se contará el término para resolverlas.

ARTICULO DECIMO NOVENO. Peticiones en nombre propio o ajeno. Para actuar ante TRANSCARIBE S.A. no se requiere de apoderado, ni de intermediarios; quien actúe a nombre de otra persona, natural o jurídica, en calidad de representante o apoderado, deberá acreditar la personería y la existencia y representación de la organización, según el caso, en la forma señalada por la Ley.

ARTICULO VIGÉSIMO: Citación de terceros. Tratándose de peticiones en interés particular, si de ellas o de información que repose en TRANSCARIBE S.A. resulta que hay terceros determinados que

pueden estar interesados en las resultas de la decisión, deberá citárseles por el medio más eficaz, a la dirección que se conozca, indicándoles claramente el objeto de la petición y el nombre del peticionario, para que puedan hacerse partes y hacer valer sus derechos. Si dicha citación no fuere posible, se publicará el texto o extracto de la petición que permita identificar su objeto, en la gaceta de la entidad o en un periódico de amplia circulación local. En todo caso, el costo que generen la citación o publicación, deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas, si no lo hiciere se entenderá que desiste de la petición.

ARTICULO VIGÉSIMO PRIMERO. Petición sin interés legítimo: Cuando el peticionario no fuere titular del interés necesario para obtener lo solicitado o pedido, TRANSCARIBE S.A. negará la petición y notificará esta decisión a quien aparezca como titular del derecho invocado para que pueda hacerse parte durante la vía gubernativa si la hay.

TITULO III

TERMINOS PARA RESPONDER, INTERRUPCION Y DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN.

ARTICULO VIGÉSIMO SEGUNDO. Términos para responder peticiones. Con el fin de que los interesados conozcan los términos que rigen en TRANSCARIBE S.A. para tramitar las distintas peticiones se establecen los siguientes plazos máximos para dar la respuesta correspondiente, los cuales se contarán a partir del día siguiente, inclusive, de la fecha de recibo:

Peticiones en interés particular	15 días hábiles
Peticiones en interés general	15 días hábiles
Peticiones de información	10 días hábiles
Solicitud copias simples o auténticas	3 días hábiles
Certificaciones sobre expedientes	3 días hábiles
Formulación consultas	30 días hábiles
Solicitud copias periodistas	2 días hábiles
Solicitudes organismos de control e investigación	Término fijado por ellos
Solicitudes entidades públicas que requieran información en ejercicio de sus competencias	10 días

PARÁGRAFO. Conforme a lo dispuesto en el artículo 25 del D 2150 de 1995, TRANSCARIBE S.A., tratándose de solicitudes remitidas por correo certificado, entenderá que estas fueron presentadas en la fecha en que la empresa de correo certificado expidió, con fecha y hora, el respectivo recibo de envío. En todo caso, se entenderá válido el envío siempre y cuando la dirección de TRANSCARIBE S.A. esté correcta y claramente diligenciada.

ARTICULO VIGÉSIMO TERCERO. Ampliación términos por complejidad petición. Si por la complejidad del asunto materia de petición TRANSCARIBE S.A. requiere de un término mayor a los estipulados, así deberá comunicarlo al peticionario, justificando su necesidad y señalando el plazo máximo que utilizará para dar una respuesta definitiva.

ARTICULO VIGÉSIMO CUARTO. Peticiones incompletas. Cuando la petición no esté acompañada de los documentos ó informaciones suficientes para decidir así se le informará al peticionario en el acto de recibo y de insistir, se radicará con la constancia respectiva, en cuyo caso el servidor responsable del tramite hará por una sola vez, requerimiento orientado a que se complemente la petición. Este requerimiento interrumpe el término para responder y una vez el peticionario aporte lo requerido, empezará a correr nuevamente, sin que se le pueda solicitar otra información y debiendo TRANSCARIBE S.A. decidir con base en la documentación de que disponga.

ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO. Archivo petición. Si dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento a que alude el artículo anterior, el peticionario no completa la petición, se archivará, sin que esto impida que posteriormente se pueda presentar nueva petición.

ARTICULO VIGÉSIMO SEXTO. Desistimiento. Los peticionarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, en cuyo caso TRANSCARIBE S.A. podrá continuar de oficio con la actuación si la considera necesaria para el interés público, lo que hará mediante resolución motivada.

ARTICULO VIGÉSIMO OCTAVO. Comunicación respuestas. Las respuestas dadas por TRANSCARIBE S.A. a las peticiones en interés general o particular que se formulen, serán entregadas al peticionario

personalmente o a quien este autorice por escrito o enviadas a la dirección señalada en la solicitud, por fax o correo electrónico.

ARTICULO VIGÉSIMO NOVENO. Notificación peticiones de información. Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 del C. C. A., las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Personero Distrital, como representante del Ministerio Público, si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

ARTICULO TRIGÉSIMO. Examen y consulta documentos. En concordancia con lo establecido en la Ley 57/85, toda persona tiene derecho a consultar en horas de atención al público, los documentos que reposen en TRANSCARIBE S.A. y a que se les expida copia de los mismos, siempre que estos no tengan carácter reservado, en cuyo caso así se comunicará al peticionario con la indicación de la norma constitucional o legal en la que se fundamente la decisión. En caso de insistencia, se procederá conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 57 de 1985.

Tratándose de autoridades que soliciten documentos reservados para el ejercicio de sus funciones, no podrá negarse el acceso a estos, sin perjuicio de la obligación que a ellas corresponde legalmente de asegurar la reserva.

PARÁGRAFO. Si la solicitud de consulta o expedición de copias versa sobre documentos oportunamente publicados por TRANSCARIBE S.A., así deberá informarse al peticionario indicando el número y fecha de la Gaceta o Boletín en el que se hizo la divulgación. Si estos estuvieren agotados se deberá atender la petición como si el documento no hubiere sido publicado.

TITULO IV

QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCION AL PÚBLICO

ARTICULO TRIGÉSIMO PRIMERO. Presentación y radicación. Las quejas y reclamos relacionados con las actuaciones de TRANSCARIBE S.A. o sus servidores públicos, deberán presentarse en las instalaciones de esta y serán objeto de radicación por el funcionario competente, conforme a las disposiciones del Título anterior.

ARTICULO TRIGÉSIMO SEGUNDO. Requisitos. Las quejas y reclamos que se formulen por escrito deberán presentarse con el lleno

de los requisitos señalados en este acuerdo para el derecho de petición. En caso de que el escrito de queja resulte incompleto, el servidor encargado oficiará al interesado por una sola vez para que subsane las fallas y de no hacerlo dentro de un término máximo de dos (2) meses se entenderá que desistió, lo cual no obsta para que la empresa haga las averiguaciones de rigor. Las quejas verbales se documentarán por escrito siguiendo el mismo procedimiento establecido para las peticiones verbales.

ARTICULO TRIGÉSIMO TERCERO. Debido proceso. Las quejas y reclamos deberán tramitarse por el servidor público a quien se hubiere encomendado la función de Control Interno, previos los traslados necesarios que garanticen el debido proceso y sin perjuicio de su remisión a las autoridades de control disciplinario o de otra índole, si a ello hubiere lugar.

ARTICULO TRIGÉSIMO CUARTO. Contenido y comunicación respuesta a quejas y reclamos. La respuesta de TRANSCARIBE S.A. a la queja o reclamo deberá ser entregada en forma personal al quejoso o a quien este autorice o enviarse por correo a su dirección. Además, deberá ser completa, clara, precisa y comprensible, contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soportan la decisión, junto con los documentos que sean necesarios para respaldar las afirmaciones o conclusiones.

PARÁGRAFO: La queja se entenderá desatendida cuando quiera que la respuesta a la misma se hubiere producido fuera de término, incompleta o no hubiera sido enviada a la dirección del quejoso.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO. Término. TRANSCARIBE S.A. dará trámite a las quejas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. Cuando no fuere posible dar trámite a la misma dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para dar la respuesta.

ARTICULO TRIGÉSIMO SEXTO. Copias de investigaciones. En las copias que sobre investigaciones administrativas expida TRANSCARIBE S.A. a petición de un particular, se incluirán siempre las de los documentos en que se consignen las explicaciones de los inculpados.

ARTICULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO. Registro de quejas y reclamos. TRANSCARIBE S.A., a través del funcionario encargado del control

interno, llevará un registro de las quejas y reclamos que se presenten, así como de las respuestas dadas a estas y los mecanismos adoptados para controlar las falencias que las hubieren motivado, de darse estas.

TITULO V

TRAMITE SOLICITUDES DE ENTIDADES PÚBLICAS Y ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA DEL ESTADO

ARTICULO TRIGÉSIMO OCTAVO. Solicitudes de entidades públicas. Cuando las entidades de la administración pública soliciten a TRANSCARIBE S.A. información para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición ciudadana que obre en sus despachos, TRANSCARIBE S.A. dará prioridad a la atención de dichas peticiones. El término para responder no podrá ser superior a diez (10) días.

ARTICULO TRIGÉSIMO NOVENO. Solicitudes de organismos de control e investigación. Los requerimientos que formulen los organismos de control y vigilancia del Estado tales como: Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, DIAN, Policía Judicial, Juzgados y DAS, deberán ser contestados dentro de los términos y condiciones que estos señalen y el trámite será el siguiente:

1. Los requerimientos serán radicados por la oficina de correspondencia y remitidos para su inmediato reparto a la Dirección General o a la dependencia delegataria de esa función.
2. El funcionario competente preparará el proyecto de respuesta para la revisión y visto bueno del Secretario General y lo enviará a este junto con los documentos que la soportan y a efectos se evalúe y remita la respuesta final.
3. En el caso que los requerimientos de los organismos antes señalados involucren la acción de varias dependencias de TRANSCARIBE S.A., la Secretaría General será la responsable de coordinar con cada una de ellas la gestión pertinente y de proyectar la respuesta final.

TITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO CUADRAGESIMO. Sanciones por la falta de atención de peticiones. La falta de atención a las peticiones, quejas y reclamos formulados y la no observancia de los principios consagrados en el artículo 3 del Decreto 01 de 1984 y de los términos para resolver o contestar establecidos en esta Resolución, será sancionada conforme a lo previsto en la legislación vigente, especialmente en la ley 734 de 2002.

ARTICULO CUADRAGESIMO PRIMERO. Vigilancia especial. Corresponde al Secretario General de TRANSCARIBE S.A. velar porque el derecho de petición no sea vulnerado y porque los términos consagrados en esta disposición se cumplan.

ARTICULO CUADRAGESIMO SEGUNDO. Valor de las copias. El valor de las copias de los documentos oficiales que los particulares soliciten será el que se ajuste al precio del mercado; tratándose de copias auténticas se fijará por parte del Gerente General en cuantía que no supere el 50% del costo de autenticación notarial.

ARTICULO CUADRAGESIMO TERCERO. Publicación. Este acto se publicará en las carteleras de acceso al público de Transcaribe S.A.

ARTICULO CUADRAGESIMO CUARTO. Vigencia y aspectos no regulados. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación. En los aspectos no contemplados, se aplicará el Código Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen y o complementen.

ARTICULO CUADRAGESIMO QUINTO. Difusión. Deléguese en el Secretario General de TRANSCARIBE S.A. la responsabilidad de difundir el contenido de este acto, mantenerlo actualizado y hacerlo conocer de todos los servidores de la entidad.

ARTICULO CUADRAGESIMO SEXTO. Se adoptan como anexos de esta reglamentación los siguientes documentos, para mayor ilustración de los usuarios y funcionarios de TRANSCARIBE S.A.:

1. Modelo de derecho de petición de carácter particular
2. Modelo de derecho de petición de carácter general
3. Modelo de solicitud de petición de información
4. Modelo de formulación de consultas
5. Modelo de desistimiento peticiones

6. Modelo recibo petición incompleta
7. Modelo de denegación de información, copias o acceso a información.
8. Modelo de radicación de derechos de petición, quejas y reclamos y
9. Modelo de reparto de derechos de petición, quejas y reclamos.
10. Modelo de respuesta a derecho de petición.

Comuníquese, publíquese y cúmplase,

Dado en Cartagena de Indias, a los _____ días (__) de Enero de dos mil seis (2006).

JORGE MENDOZA DIAGO
Gerente
TRANSCARIBE S.A.