

ACUERDO 1 DE 2017

(enero 19)

Diario Oficial No. 50.149 de 16 de febrero de 2017

CORTE CONSTITUCIONAL

Por medio del cual se expide Reglamento Interno del Comité de Quejas y Reclamos.

LA SALA PLENA DE LA CORTE CONSTITUCIONAL,

en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo [241](#), numeral 12, de la Constitución Política, y

CONSIDERANDO:

El Comité de Quejas y Reclamos fue creado por el artículo 113 del Acuerdo número 02 de 2015, que modificó el Reglamento Interno de la Corte Constitucional, previsto en el Acuerdo número 05 de 1992. Asimismo, encuentra sustento en el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo^[1].

De acuerdo con dichas disposiciones, el Comité estará integrado por tres (3) funcionarios de la Corporación, elegidos por su Sala Plena. En virtud de lo anterior, se hace necesario expedir un reglamento a través del cual se facilite el funcionamiento del Comité.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

ARTÍCULO 1o. COMPETENCIA Y OBJETIVO. El Comité de Quejas y Reclamos de la Corte Constitucional tiene la función de recibir y remitir a las autoridades competentes las quejas y los reclamos que presente la ciudadanía contra cualquier servidor público de la Corporación, y eventualmente proyectar una respuesta.

El Comité no conocerá de trámites relacionados con derechos de petición.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES.

1. Queja: 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 de la Corte Constitucional en desarrollo de sus funciones.

2. Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de solicitar 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.



ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. Las labores a cargo del Comité se realizarán con fundamento en los principios de la función administrativa consagrados en el artículo [209](#) de la Constitución Política.



ARTÍCULO 4o. PROCEDIMIENTO DEL COMITÉ. Después de recibir una queja o un reclamo, el Comité actuará de conformidad con el siguiente procedimiento:

1. Las quejas y los reclamos se repartirán, de manera equitativa entre los tres (3) miembros del Comité, por orden alfabético de sus apellidos y en orden de llegada.
2. Una vez repartida la queja o el reclamo, el encargado contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para remitirla a la autoridad competente, para que sea esta la que estudie el fondo del asunto.
3. Si es necesario esclarecer los hechos relacionados en la queja o en el reclamo, el respectivo encargado podrá contactar al quejoso o al servidor público involucrado a través del medio que considere más expedito, a efectos de ampliar o corroborar la información suministrada. El servidor público deberá responderle al Comité en el plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la comunicación de la solicitud respectiva.
4. Cada queja y reclamo será estudiada y remitida individualmente por el integrante del Comité al que le fue repartida. Sin embargo, si el asunto reviste significativa importancia o complejidad, el Comité en pleno asumirá el conocimiento sobre la materia a petición de cualquiera de sus miembros y adoptará la decisión por mayoría absoluta. En cualquier caso se deberá informar al servidor público involucrado el contenido de la queja o reclamo.
5. Una vez la queja o el reclamo sea remitida a la autoridad correspondiente o archivada, el funcionario encargado, o el Comité en pleno, según el caso, le informará al quejoso lo resuelto a través del medio utilizado al momento de radicar la solicitud.
6. Las quejas y los reclamos que versen sobre la misma situación, serán acumuladas y podrá enviarse un único oficio remisorio a las autoridades correspondientes.



ARTÍCULO 5o. FUNCIONES ADICIONALES. Además de las funciones descritas en los artículos anteriores, el Comité de Quejas y Reclamos deberá:

1. Llevar un registro estadístico de todas las quejas y los reclamos que se presenten, así como del trámite que se le dio a cada una de ellas, a efectos de medir la eficacia del Comité, así como de detectar fallas o problemas recurrentes en la Corporación.
2. Disponer el archivo cuando fuere pertinente.
3. Rendir un informe a la Sala Plena cada vez que esta lo requiera y cuando menos, cada seis (6) meses.
4. Crear un buzón físico de quejas y reclamos, el cual será ubicado en las instalaciones de la Corporación.
5. Decidir acerca de los impedimentos y recusaciones presentados en contra de alguno de los miembros del Comité, de acuerdo con el artículo [10](#) del presente reglamento.
6. Todas las demás que se encuentren previstas en el Reglamento Interno de la Corte Constitucional, o las que le asigne la Sala Plena.



— ARTÍCULO 6o. ANÓNIMOS Y EMPLEADOS INDETERMINADOS. Las quejas y los reclamos anónimos o contra persona indeterminada serán archivadas, excepto si se acompañan de algún medio probatorio suficiente para fundamentarlas.

En este último caso, será competencia del Comité indagar por el nombre de la persona a partir de la información consignada en el escrito, o de aquella que se recopile en desarrollo de la facultad prevista en el numeral 3 del artículo [4o](#) de este reglamento.



ARTÍCULO 7o. EXCLUSIONES Y ARCHIVO. Los asuntos de la vida privada de los empleados de la Corporación que no interfieran en el ejercicio de sus funciones, no serán estudiados por el Comité. Las quejas y los reclamos que se refieran a estos temas serán archivadas.



ARTÍCULO 8o. CONFIDENCIALIDAD. Los miembros del Comité guardarán reserva sobre todos los asuntos que conozcan y solo podrán revelarlos a las autoridades competentes cuando hagan las respectivas remisiones.



ARTÍCULO 9o. FORMALIDADES EN LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. La presentación de quejas y reclamos estará exenta de toda formalidad.



ARTÍCULO 10. IMPEDIMENTOS. Cuando una queja o un reclamo esté dirigido contra un miembro del Comité, o cuando este sea recusado o se declare impedido para conocerla según el régimen general de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la ley, se le asignará a la persona siguiente en el turno de reparto.

Si el asunto debe ser estudiado por el Comité en pleno dada su significativa relevancia, el funcionario impedido no podrá participar en la decisión que se adopte. Por lo tanto, esta deberá contar con la aprobación unánime de los otros dos (2) miembros del Comité.



ARTÍCULO 11. RENUNCIAS AL CARGO. La renuncia al cargo de un miembro del Comité deberá presentarse por escrito con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su dejación y previa aceptación por parte de la Sala Plena. Aceptada la renuncia, los Magistrados deberán elegir al nuevo miembro dentro del mes siguiente.



ARTÍCULO 12. NORMATIVA. Los procedimientos que se adelanten por este Comité estarán regulados por lo resuelto en este Reglamento y, de manera subsidiaria se aplicará en su orden lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley [734](#) de 2002, siempre que estas no contradigan su propósito y naturaleza.



ARTÍCULO 13. VIGENCIA Y PUBLICACIÓN. Este Reglamento empezará a regir a partir de su aprobación por parte de la Sala Plena y será publicado en la página web de la Corporación para informar a la ciudadanía sobre el trámite que se le dará a las quejas y a los reclamos que se presenten.

Aprobado en Bogotá, D. C., a los diecinueve (19) días del mes de enero de dos mil diecisiete (2017).

La Presidenta,

MARÍA VICTORIA CALLE CORREA.

La Secretaria General,

MARTHA V. SÁCHICA MÉNDEZ.

* * *

1. El artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015 señala lo siguiente: “Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna 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 [...]”.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

