

RESOLUCIÓN CRA 761 DE 2007

(diciembre 27)

Diario Oficial No. 46.886 de 29 de enero de 2008

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, así como la manera de atender las quejas y reclamos sobre las materias de competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante la Resolución 17 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.191 de 2 de diciembre de 2008, 'Por la cual se aprueba la Resolución número [0761](#) del 27 de diciembre de 2007, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Consultas, Quejas, Reclamos y Recursos en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.'

LA DIRECTORA EJECUTIVA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales, y en especial las que le confieren el artículo [209](#) de la Constitución Política, el artículo 1o de la Ley 58 de 1982, el artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984, la Ley [190](#) de 1995, la Ley [142](#) de 1994 y los Decretos 2882 y 2883 de 2007, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) desarrollados por los artículos [50](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que el artículo [53](#) de la Ley 190 de 1995 dispone que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos que presenten los ciudadanos;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) establece la obligación de resolver las Quejas y Reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición;

Que el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público 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, señalando para ello plazos máximos;

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982, 1o del Decreto 770 de 1984 y el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos;

Que uno de los deberes del servidor público, según el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, es el de dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y 1o del Decreto 770 de 1984, corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos;

Que es necesario que los funcionarios y colaboradores de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico manejen el procedimiento y términos establecidos a través de un instructivo para garantizar la atención de las quejas, de los reclamos, de los derechos de petición y las sugerencias de manera eficaz y eficiente, en armonía con las disposiciones del Código Contenciosos Administrativo;

Que el seguimiento a la atención de las quejas, reclamos y derechos de petición es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la adopción de medidas para que ello sea posible;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución reglamenta los procedimientos administrativos de orden interno de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico relacionado con el derecho de petición en sus diversas modalidades.

Las previsiones de la presente resolución no cobijan trámites y actuaciones administrativas que estén reguladas por normas de carácter general o especial en las que deba intervenir la Comisión por mandato de la misma ley.

Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por lo establecido en la Ley [142](#) de 1994, Código Contencioso Administrativo y demás normas pertinentes.



ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Todas las actuaciones administrativas que adelante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se regirán por los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, y en general conforme a las normas establecidas por la Ley [142](#) de 1994 y el Código Contencioso Administrativo, y demás normas que en este sentido lo complementen, modifique o reformen, así como lo dispuesto en la presente resolución.



ARTÍCULO 3o. OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN. El derecho de petición que se

ejerce ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, tiene por objeto la efectividad y el reconocimiento de los derechos e intereses de los administrados, la comunidad y el sector en general, reconocidos por la ley y que se relacionen con las funciones asignadas por la ley a las Comisiones de Regulación.



ARTÍCULO 4o. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a ejercer el derecho de petición ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y sus funcionarios están obligados a dar respuesta según el trámite y los términos contemplados en este reglamento, siempre y cuando se trate de asuntos de su competencia.



ARTÍCULO 5o. FORMA DE EJERCER EL DERECHO DE PETICIÓN. El derecho de petición ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, se podrá ejercer mediante alguna de las siguientes formas:

- a) Peticiones en interés general o particular;
- b) Petición de informaciones y solicitud de copias;
- c) Formulación de consultas;
- d) Formulación de quejas.

Estas modalidades del derecho de petición se denominarán en forma genérica “peticiones” y se ejercerán tal y como se determina en los capítulos siguientes.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. Las peticiones que se realicen en forma verbal se formularán directamente ante el funcionario que sea competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto.

Cuando el funcionario ante quien se presente una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla deberá informarle en el acto al interesado y remitirlo ante el funcionario competente.

PARÁGRAFO. Será dependencia o funcionario competente aquella o aquel que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual de funciones y competencias, le esté asignado el asunto sobre el cual versa la petición.



ARTÍCULO 7o. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones que se presenten en forma escrita, serán radicadas ante la ventanilla única de correspondencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, dentro de las veinticuatro horas siguientes a su recibo, quien se encargará de hacer las distribuciones del caso.

PARÁGRAFO 1o. En los casos en que una solicitud sea recibida por otras dependencias, estas deberán remitirla inmediatamente a la ventanilla única para su radicación.

PARÁGRAFO 2o. Si la dependencia a la cual va dirigida la petición no es la competente para resolverla o contestarla, deberá enviarla a la dependencia competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la misma. Dentro del mismo lapso, deberá informar de la situación al interesado.



ARTÍCULO 8o. El funcionario que reciba la petición, sellará y fechará, mecánica o manualmente la copia de la solicitud, la cual se devolverá al peticionario y servirá para reclamar la respuesta.



ARTÍCULO 9o. Todas las peticiones se recibirán en días laborales en el horario de atención al público de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua, de lunes a viernes, en días hábiles. Este horario se divulgará en carteleros en sitios fácilmente visibles por el público, en la entrada principal de todas las oficinas en que funcionen las diversas dependencias de la Comisión.



ARTÍCULO 10. VERIFICACIÓN DE COMPETENCIA. Si el tema no corresponde a la órbita de competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, la persona encargada de la Atención y Servicio al Usuario deberá informarlo en el acto al usuario en el evento de atención personalizada o telefónica; cuando la solicitud obre por escrito, lo hará dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la petición, término en el cual procederá también a dar traslado al competente.



ARTÍCULO 11. TRÁMITE. La Ventanilla Unica de Correspondencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, una vez que reciba y radique el derecho de petición deberá remitirlo inmediatamente a la persona encargada de la Atención y Servicio al Usuario, a través del sistema Orfeo, quien dará respuesta o lo enviará a la dependencia que corresponda para que lo resuelva y comuniqué al interesado la decisión que se adopte en relación con su solicitud.

Con el fin de que la respuesta al derecho de petición sea coherente, cuando una misma solicitud deba ser respondida por varias dependencias, la persona encargada de la Atención y Servicio al Usuario realizará la consolidación y coordinación de la respuesta, que remitirá al peticionario.



ARTÍCULO 12. RESPONSABILIDAD FRENTE A LA RESPUESTA. Cada una de las dependencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, será responsable del estricto cumplimiento de las características de la respuesta, con respecto a las respuestas que emita.

El Grupo de Atención y Servicio al Usuario hará el seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición a fin de verificar el cumplimiento a los términos para responder.



ARTÍCULO 13. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos de cualquier petición, se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento, si hubiere lugar a ello, en los términos del artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo. El conteo de los términos se reanudará una vez decidido el impedimento.



ARTÍCULO 14. SANCIONES. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente a aquel a quien corresponde su conocimiento y desatender los principios consagrados en el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo constituye falta disciplinaria en los términos de los artículos [23](#), [34](#), [34](#), [35.8](#), [48.49](#) y [50](#) del Código Disciplinario Unico y los artículos [7o](#) y [76](#) del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. La demora injustificada en la atención de derechos de petición y quejas será sancionada disciplinariamente por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación, conforme a la ley vigente.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN GENERAL. En lo relacionado con los asuntos de información general, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la página www.cra.gov.co dispondrá de documentación actualizada que resulte de interés colectivo. Esta página también cuenta con enlaces para atender derechos de petición, quejas, reclamos y consultas.

CAPITULO II.

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



ARTÍCULO 16. CLASE DE INTERÉS EN LAS PETICIONES. Toda persona podrá presentar solicitudes en interés general o particular que tengan relación directa con las actuaciones administrativas de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.



ARTÍCULO 17. REQUISITOS Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5o del Código Contencioso Administrativo, la petición escrita deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante 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 documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, de su representante o apoderado, según fuere el caso.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para alguno de estos casos podrán elaborarse formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan, o que puedan conseguir en los archivos de las distintas dependencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.



ARTÍCULO 18. PETICIONES INCOMPLETAS. Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el funcionario designado al efecto verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior o los que sean necesarios para

resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, se oficiará al peticionario por una sola vez, para que subsane las fallas de que adolece.

El requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir por parte de las autoridades. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir, pero no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan de conformidad con lo dispuesto en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

Cuando la petición fuere presentada personalmente y no se acompañare de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le podrá indicar al peticionario los que le falten, si insiste en que se radique, se hará dejando constancia concreta de las advertencias que le fueron hechas.



ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero la Comisión podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público, expidiendo resolución motivada.

Sin embargo, el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto conforme lo establece el artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 20. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando resulte que hay terceros determinados con posible interés en la decisión que resuelve una petición, la dependencia encargada de atender la petición les citará por el medio conocido más eficaz para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

En el caso de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que tratan los párrafos siguientes.

PARÁGRAFO 1o. Publicidad. Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de aquella que permita identificar su objeto, se insertará en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso y en la página web de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA.

PARÁGRAFO 2o. Costo de las citaciones y publicaciones. El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciera, se entenderá que desiste de la petición.

CAPITULO III.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN, EXAMEN DE DOCUMENTOS, SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 21. ACCESO A INFORMACIÓN. Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley, o haga relación a la defensa o seguridad nacional. El derecho de petición de información incluye el acceso permanente y fácil a la información de interés general relacionada con la CRA, poder consultar los documentos que reposen en sus oficinas y obtener copias y certificaciones.

El carácter reservado de un documento no es oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; en ese caso, esa circunstancia debe constar por escrito, con preciso señalamiento de la información requerida y el deber de asegurar la reserva de los documentos o información.

PARÁGRAFO 1o. Documentos con reserva. Según el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, solo podrá negar la consulta o copia de determinados documentos mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales y legales pertinentes. En este evento se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual el servidor público o el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente. Tal decisión se notificará al Ministerio Público.



ARTÍCULO 22. SILENCIO POSITIVO. Si en un plazo máximo de diez (10) días no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que su solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

PARÁGRAFO 1o. Si la solicitud de copia de documentos la hace un periodista acreditado en la fecha, se tramitará preferencialmente.



ARTÍCULO 23. VENTANAS CON INFORMACIÓN PERMANENTE. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, dispondrá en el Centro de Documentación y en la página web, información actualizada de la CRA que pueda ser de especial interés para los, particulares, como:

Las normas que le dan origen y definen sus funciones, naturaleza y estructura.

Las oficinas donde se pueden formular consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones.

Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos y los organigramas y manuales de funciones.



— ARTÍCULO 24. EXAMEN DE DOCUMENTOS. Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos, que se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes a la solicitud, según lo establecido en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo. La dependencia que atienda la solicitud dejará constancia escrita de la misma y su satisfacción.

☐ ARTÍCULO 25. SOLICITUD DE COPIAS. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Comisión podrán solicitarlas, siempre que estas se relacionen con las actuaciones administrativas de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley.

La consulta y copia de información o de documentos que reposen en las dependencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, podrá hacerse en las horas de atención al público y será atendida directamente por el área en la cual reposen los documentos que el peticionario desea consultar.

PARÁGRAFO 1o. Las copias se expedirán previa cancelación por parte del solicitante del valor que para tal fin estipule la CRA por folio o copia en el Banco de Bogotá cuenta corriente No 049-08682-0.

El valor a pagar por cada copia será publicado en la página web de la entidad por la Subdirección Administrativa y Financiera de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, el Grupo de Finanzas y Presupuesto para cada vigencia y será reajustado anualmente a partir del 1o de enero de 2008, en la proporción del incremento del Índice de Precios al Consumidor, que establece el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, conforme a lo establecido en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995 y sus reformas.

Una vez el usuario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado, correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a la entrega de las respectivas copias.

Cuando la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de sus funcionarios para que retire los documentos y los fotocopie a costa del interesado.

PARÁGRAFO 2o. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el funcionario competente indicando el número y la fecha del diario, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación.

☐ ARTÍCULO 26. CERTIFICACIONES. Las certificaciones que sean del resorte de alguna dependencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, estarán a cargo del funcionario de la Dependencia donde repose el documento a que se refiere la solicitud.

Aquellas que deban expedirse a nombre de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, serán firmadas por el Director Ejecutivo.

CAPITULO IV.

DERECHO DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS.



ARTÍCULO 27. ATENCIÓN DE CONSULTAS. El derecho de petición incluye el de formular consultas. Toda persona podrá someter a consideración de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, consultas escritas o verbales para obtener su concepto en relación con las materias a su cargo y que tengan relación con sus actuaciones administrativas. A las consultas según su forma verbal o escrita, se les aplicarán las disposiciones correspondientes a las peticiones verbales o escritas, en lo pertinente.

Las audiencias en público de que trata el artículo [26](#) del Código Contencioso Administrativo serán atendidas por el Director Ejecutivo, los Expertos Comisionados, los Jefes de Oficina o los empleados que estos designen, los días lunes, miércoles y viernes de 2:00 a 4:00 p. m., con cita previa.



ARTÍCULO 28. RESPUESTA A LAS CONSULTAS. Los conceptos que se emitan como respuestas a las consultas formuladas no comprometerán la responsabilidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, no son susceptibles de recurso alguno ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo establecido en el artículo [25](#) del CCA.

CAPITULO V.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS.



ARTÍCULO 29. PRESENTACIÓN DE QUEJAS. Toda persona podrá presentar reclamos ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, tendientes a poner en conocimiento del funcionario competente las irregularidades en que incurran los funcionarios del mismo o el inadecuado funcionamiento de los servicios de esa entidad, con el fin de que se corrijan o adelanten las investigaciones del caso y se impongan las sanciones procedentes.

Las quejas y reclamos se resolverán y atenderán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, es decir, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.



ARTÍCULO 30. TRÁMITE DE QUEJAS. Las quejas, reclamos y sugerencias serán radicados en la Ventanilla Unica de Correspondencia de la CRA y seguirán el trámite establecido en el artículo [7](#)o de la presente resolución.

Artículo 31. Informe. La persona encargada del servicio y atención al usuario elaborará un informe que contenga la relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares.

Este informe será enviado semestralmente a la Dirección Ejecutiva y a la Oficina de Control Interno, para lo de su competencia.

CAPITULO VI.

CORREO ELECTRÓNICO Y FAX.



ARTÍCULO 32. CORREO ELECTRÓNICO. Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidos a través de los correos electrónicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, se resolverán y atenderán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en los capítulos I y II de la presente resolución; sin embargo, su trámite y respuesta se realizará por medio electrónico.



ARTÍCULO 33. TRÁMITE POR CORREO ELECTRÓNICO. Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, deberán ser remitidos inmediatamente al correo electrónico de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para que sean radicadas por la Ventanilla Unica de Correspondencia y en el Sistema ORFEO.

Una vez radicadas serán atendidas por el encargado de Atención y Servicio al Usuario o remitidas por este a la dirección electrónica de la(s) dependencia(s) a la(s) que corresponda su atención; la respuesta será enviada directamente al peticionario por el mismo medio electrónico con copia al encargado de Atención y Servicio al Usuario, a menos que el usuario solicite expresamente que la respuesta le sea enviada por correo físico o que le sea entregada personalmente. La dependencia que emita la respuesta realizará el registro correspondiente en el ORFEO.

PARÁGRAFO. La Subdirección Administrativa establecerá una dirección de correo electrónico interno destinada para el recibo y la respuesta de las peticiones de su competencia. El Jefe o Director de cada dependencia designará un funcionario encargado de la atención de los derechos de petición y quejas que se le dirijan por correo electrónico. Los correos electrónicos respondidos desde esta dirección electrónica son responsabilidad del Jefe del Area.



ARTÍCULO 34. FAX. Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidos vía fax serán enviados inmediatamente por quien los reciba a la Ventanilla Unica de Correspondencia para su radicación y serán tramitados para todos los efectos como se establece en esta resolución para las solicitudes escritas.

CAPITULO VII.

DISPOSICIONES COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES.



ARTÍCULO 35. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente para resolverla o contestarla deberá hacerlo dentro de los siguientes términos:

- a) Las peticiones escritas en interés general o particular se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes;
- b) Las consultas se resolverán en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles;
- c) Las peticiones de información y certificaciones se atenderán en un plazo máximo de diez (10) días hábiles;
- d) Las copias y certificaciones sobre documentos que formen parte de un expediente se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles una vez cubierto su costo por el usuario;

e) Las quejas y sugerencias se atenderán y resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes.

PARÁGRAFO 1o. Cuando una solicitud en ejercicio del derecho de petición o queja proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, los términos para decidir serán de diez (10) días, en los términos del artículo [33](#) del C.C.A.

PARÁGRAFO 2o. Si no fuese posible satisfacer oportunamente una petición, el encargado de dar respuesta enviará comunicación al interesado señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, conforme a lo indicado en el artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 36o. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Se interrumpirán los términos, además de los casos previstos en la ley, en los siguientes:

1. En caso de solicitud de información o documentos adicionales según lo contemplado en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo, cuando las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no sean suficientes para decidir y se le requiera el aporte de lo que haga falta.

2. En caso de solicitud de expedición de copias, una vez se indique el valor a pagar, mientras el peticionario consigna el valor y allega la copia de la consignación.

3. Durante el término fijado para práctica de pruebas, si se llegaren a decretar. Terminada la interrupción, comenzarán otra vez a correr los términos sin atender al tiempo previo a la misma.



ARTÍCULO 37. RADICACIÓN DE PETICIONES. En la respuesta al interesado se citará precisamente el número de radicación de la respectiva petición a fin de poder identificarla en el sistema de información de ORFEO.



ARTÍCULO 38. DENEGACIÓN DE PETICIONES. La negativa en cualquier petición ya sea de interés general o particular, de información, solicitud de copias o de consulta, será siempre motivada y se notificará al interesado y al Ministerio Público en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 39. RECHAZO DE LA PETICIÓN. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otras.



ARTÍCULO 40. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo la procedencia de los recursos a que haya lugar cuando sea del caso.



ARTÍCULO 41. EXPEDIENTE Y ARCHIVO. De los solicitudes presentadas en ejercicio del derecho de petición se formará un expediente que se iniciará con la petición y terminará con su

orden de archivo, una vez agotado el proceso establecido en este reglamento. Se exceptuarán de este trámite las peticiones verbales que se resuelven en el mismo momento de su presentación. Sin embargo, cada dependencia llevará un registro para control sobre estas peticiones.



ARTÍCULO 42. ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES. Cuando hubiere peticiones o recursos referentes a una misma situación o a actuaciones previas que tengan el mismo efecto, se hará con todas un solo expediente a fin de evitar decisiones contradictorias.



ARTÍCULO 43. OFICINA DE INFORMACIÓN. Para los efectos del artículo [18](#) del Código Contencioso Administrativo, a través de la página web de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico- CRA y de la Subdirección de Planeación, se mantendrán disponibles todos los documentos que permitan dar una información detallada acerca de la naturaleza y estructura de la Comisión, los sitios y horarios en donde se pueda entregar y recibir correspondencia, los métodos, procedimientos y formularios de tramitación de los diversos asuntos, los organigramas y manuales de funciones y los demás considerados de interés.

Los documentos a que se refiere el presente artículo pueden ser solicitados por cualquier persona. Para tal fin se mantendrán en dicha oficina fotocopias de los mismos, las cuales se entregarán al peticionario previa cancelación del costo respectivo.



ARTÍCULO 44. CONTROL DE PETICIONES. Trimestralmente el Grupo de Atención y Servicio al Usuario pasará a Subdirección Administrativa y Financiera una relación escrita de las peticiones o consultas resueltas y no resueltas oportunamente, indicando el nombre del funcionario responsable para los efectos disciplinarios de que trata el artículo [76](#) del Código Contencioso Administrativo si a ello hubiere lugar, de igual forma se rendirá un informe trimestral sobre el desarrollo del sistema de quejas y reclamos, por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera.



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

