

RESOLUCIÓN 143 DE 2008

(febrero 7)

Diario Oficial No. 46.929 de 12 de marzo de 2008

FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA

Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Aprobada por la Procuraduría General de la Nación mediante la Resolución 59 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.191 de 2 de diciembre de 2008, 'Por la cual se aprueba la Resolución número [143](#) del 7 de febrero de 2008, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y Consultas en el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.'

EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA,

en uso de sus facultades legales, en especial las que le confiere el literal d) del artículo 15 del Decreto 1435 de 1990 y en desarrollo de lo dispuesto en los artículos [32](#) del Código Contencioso Administrativo y artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO:

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

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo [30](#), determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo. Dicho reglamento deberá someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo previsto en el artículo 1o del Decreto 770 de 1984;

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 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 los derechos de petición;

Que la Ley 962 de 2005 en su artículo [3o](#) expresa que las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo;

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

TITULO PRELIMINAR.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución rige para todos los procesos y dependencias del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, a nivel nacional, y las normas que lo modifiquen y adicionen.

ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las actuaciones administrativas de los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos por el Decreto [01](#) de 1984 y demás normas que lo adicionen o complementen.

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIO DE ECONOMÍA. En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

ARTÍCULO 4o. PRINCIPIO DE CELERIDAD. En virtud de este principio los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

ARTÍCULO 5o. PRINCIPIO DE EFICACIA. En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

ARTÍCULO 6o. PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD. En virtud de este principio, los funcionarios del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los

derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

PARÁGRAFO. En virtud del principio de imparcialidad y en la medida en que no exista disposición legal vigente que establezca lo contrario, las peticiones presentadas por las organizaciones sindicales se sujetarán irrestrictamente a las disposiciones legales y aquellas previstas en la presente normatividad. En ningún caso se dará prelación, trato preferencial, o se les eximirá de requisito alguno a las peticiones presentadas por organizaciones sindicales de trabajadores oficiales o servidores públicos de la entidad.



ARTÍCULO 7o. PRINCIPIO DE PUBLICIDAD. En virtud de este principio, el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta resolución.



ARTÍCULO 8o. PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN. En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia por los medios legales.



ARTÍCULO 9o. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS. Los principios enunciados en los artículos anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

CAPITULO II.

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.



ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley [393](#) de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

CAPITULO III.

DEFINICIONES Y ALCANCES.



ARTÍCULO 11. PETICIÓN. Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se

expida un pronunciamiento oportuno.



ARTÍCULO 12. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL. El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.



ARTÍCULO 13. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Fondo, deberán contener además de la información señalada en el artículo [20](#) de la presente resolución, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Las distintas dependencias del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.



ARTÍCULO 14. SOLICITUD DE INFORMACIÓN. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia y sus distintas dependencias.

La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público.

El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.



ARTÍCULO 15. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.

En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas en primer lugar por los servidores públicos de Atención al Usuario y remitidas al funcionario de la dependencia competente.

Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en horario de atención al público.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

En los términos previstos por el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Fondo a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.



ARTÍCULO 16. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACIÓN O DEBER LEGAL. Se entiende por tal, el deber de

las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.



ARTÍCULO 17. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.



ARTÍCULO 18. QUEJA Y RECLAMO. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

TITULO I.

CAPITULO I.

DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 19. PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.



ARTÍCULO 20. PETICIONES ESCRITAS. Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. El número del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.



ARTÍCULO 21. PETICIONES VERBALES. La petición verbal formulada por cualquier persona ante el Fondo, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

CAPITULO II.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES.



ARTÍCULO 22. FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIO. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia del Fondo que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponde resolverlas. Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe.

PARÁGRAFO. En los términos previstos por el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.



ARTÍCULO 23. TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la presente resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.



ARTÍCULO 24. FUNCIONARIO INCOMPETENTE. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia del Fondo que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita.

CAPITULO III.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS.



ARTÍCULO 25. FUNCIONARIO COMPETENTE. Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia del Fondo, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.



ARTÍCULO 26. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario ordinario de atención al público en las dependencias será de 7:00 a. m., a 12:00 m., y de 1:00 p. m., a 4:30 p. m.



ARTÍCULO 27. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas ante el Fondo para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información requerida en el artículo [20](#) de la presente resolución.

Todas las solicitudes que se presenten como derecho de petición, aun las que se reciban verbalmente, mediante fax o medio electromagnético, deberá radicarse en el Grupo de Correspondencia del Fondo, antes de iniciarse el trámite de respuesta.

En el caso de las peticiones verbales, el funcionario que la recibió, la transcribirá por escrito haciéndola firmar del peticionario, quien la radicará en el Grupo de Correspondencia. A partir del momento de esta radicación, empiezaN a correr los términos para resolver la petición.

Cuando sobre un mismo asunto y en intereses de una misma persona se presenten dos o más peticiones, estas se acumularán y tramitarán bajo la última radicación.



ARTÍCULO 28. PETICIONES INCOMPLETAS. Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los que hagan falta, para que procedan de conformidad.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios del Fondo no podrán exigir al peticionario documentos que reposen en las dependencias de la entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.



ARTÍCULO 29. PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO INCOMPETENTE PARA DECIDIR. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla al competente en forma inmediata y así se lo hará saber por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 30. DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO. El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad.



ARTÍCULO 31. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas al Fondo sobre aspectos de su competencia se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

2. Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (10) días hábiles. Si en 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 correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

3. Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo.

4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

PARÁGRAFO. La respuesta debe cumplir con tres requisitos:

-- Oportunidad.

-- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.

-- Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.



ARTÍCULO 32. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante el Fondo, previstos en el artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento para complementación de documentos o información
2. Práctica de pruebas.
3. En los demás casos previstos en la ley.



ARTÍCULO 33. SOLUCIÓN DE LA PETICIÓN. Una vez firmada la respuesta, se enviará a radicación de documentos, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.



ARTÍCULO 34. PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DEL FONDO. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones del Fondo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.



ARTÍCULO 35. PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias del Fondo, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.



ARTÍCULO 36. PETICIONES QUE TRAMITAN LAS DEPENDENCIAS. Todas las dependencias del Fondo, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas.



ARTÍCULO 37. PETICIONES INSUFICIENTES. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud. Cuando tales informaciones y documentos reposen en otra entidad pública, el Fondo los solicitará de manera directa, debiendo informar al peticionario.

PARÁGRAFO. El requerimiento a que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en la presente resolución.



ARTÍCULO 38. DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el

expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.



ARTÍCULO 39. PETICIONES IMPROCEDENTES. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole verbalmente al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.



ARTÍCULO 40. INCUMPLIMIENTO EN LOS TÉRMINOS PARA ATENDER Y RESOLVER LAS PETICIONES. La falta de atención a las peticiones de que trata este título, la inobservancia de los principios consagrados en el título preliminar y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

TITULO II.

CAPITULO I.

DE LA INFORMACIÓN.



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

