

## RESOLUCIÓN 36 DE 2012

(noviembre 30)

Diario Oficial No. 48.642 de 12 de diciembre de 2012

### FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015>

Por la cual se reglamenta el trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015, 'por la cual se reglamenta el trámite de los derechos de petición, quejas y reclamos y denuncias', publicada en el Diario Oficial No. 49.595 de 5 de agosto de 2015.

#### EL DIRECTOR DEL FONDO DE GARANTÍAS DE ENTIDADES COOPERATIVAS (FOGACOO),

en cumplimiento de lo previsto en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, y

#### CONSIDERANDO:

Primero. Que de conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política toda persona tiene derecho a formular peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Segundo. Que el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 establece, entre los deberes de los servidores públicos, el de “dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.

Tercero. Que el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 establece que “las autoridades deberán 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”.

Cuarto. Que es necesario ajustar el procedimiento interno de peticiones, quejas y reclamos del Fondo a las disposiciones contenidas en la Ley [1437](#) de 2011 y al nuevo mapa de procesos y de competencias internas de Fogacoop, aprobados por la Junta Directiva en la sesión del mes de abril de 2012.

#### RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> De conformidad con el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se entiende como derecho de petición las actuaciones que adelante cualquier persona ante Fogacoop, a través de las cuales pretenda: “el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, o que se le preste un

servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.

Se entenderán como quejas las peticiones cuyo propósito sea cuestionar la actuación de los liquidadores, agentes especiales o administradores y contralores designados por Fogacoop conforme al numeral 4 del artículo 8o del Decreto 2206 de 1998, o de los funcionarios del Fondo.

En ningún caso será necesario que el peticionario invoque el artículo [23](#) de la Constitución Política. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.



ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Las peticiones y quejas o rectamos que se presenten ante Fogacoop se atenderán conforme a las normas legales que las regulen a lo establecido en esta resolución. En lo no previsto, se regirán por las disposiciones generales del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 3o. CANALES DE ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Fogacoop dispondrá de los siguientes canales para la atención de peticiones:

1. Sede física. Carrera 13 No 32-51 Interior 1/Carrera 13 A No 32-30 Local 23, Edificio Parque Residencial Baviera, Bogotá, D. C. Horarios de atención al público: entre las 8:00 a. m. y las 5:15 p. m., de lunes a viernes.
2. Líneas telefónicas. Línea serie 018000, gratuita, con cobertura nacional. Línea local: 3202727 Fax: 3202720. En los mismos horarios de atención al público.
3. Buzón de sugerencias: Ubicado en la recepción de la entidad. Disponible en los mismos horarios de atención al público.
4. Sede electrónica. Fogacoop ha habilitado en su página web [www.fogacoop.gov.co](http://www.fogacoop.gov.co), a través del menú Interactuemos, un buzón de peticiones, quejas y reclamos, así como el buzón Contáctenos, a través de la dirección de correo institucional [fogacoop@fogacoop.gov.co](mailto:fogacoop@fogacoop.gov.co), los cuales ofrecen la herramienta de diligenciamiento en línea para el usuario. Disponible las 24 horas del día.
5. Chat institucional. Fogacoop ha habilitado un canal de interacción con los ciudadanos, en vivo, disponible los días miércoles de cada semana, en el horario comprendido entre las 2:00 p. m. y 4:00 p. m. A través de este, los ciudadanos pueden conectarse y realizar sus preguntas en línea, realizar comentarios y sugerencias y presentar cualquier tipo de petición, queja o reclamo.
6. **Twitter.** Fogacoop incursionó en las redes sociales a través de Twitter, cuya dirección es [@fogacoop](https://twitter.com/fogacoop). Por este medio se envían twitts a las cooperativas y medios de comunicación que posean cuenta de twiter, relacionados con noticias, eventos o publicaciones de interés en el sector cooperativo. Igualmente, pueden recibirse peticiones, quejas y reclamos. Servicio disponible las 24 horas del día.
7. Videoconferencias. Fogacoop interactúa con las cooperativas a través de videoconferencias programadas, con participación de funcionarios del Fondo y de los órganos de administración de

aquellas, para compartir análisis sobre la evolución del riesgo de las entidades inscritas, con corte trimestral. A través de este canal, las cooperativas pueden presentar solicitudes o presentar quejas y reclamos.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Requisitos que deben cumplir las peticiones que se presenten de manera escrita.

1. La indicación de la entidad destinataria.
2. Los nombres y apellidos completos y de su representante o apoderado, caso en el cual deberá acompañar el correspondiente poder.
3. La dirección donde recibirá correspondencia. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en que se apoya.
6. La relación de documentos que se acompañan.
7. La firma del solicitante cuando sea del caso y el número de su documento de identidad.

De conformidad con lo previsto en el artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, cuando no se acompañen los anteriores documentos, en el acto de recibo se informará al peticionario los que faltan y si insiste en que se radique, se dejará constancia de los documentos faltantes.



ARTÍCULO 5o. ATENCIÓN PRIORITARIA. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Se dará atención prioritaria a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, a las personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Igualmente, se dará trámite preferencial cuando la petición se relacione con derechos fundamentales cuya respuesta pueda evitar un perjuicio irremediable al peticionario; en este caso, el peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, deberán adoptarse de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.



ARTÍCULO 6o. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Las peticiones deberán resolverse con observancia de los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LOS DERECHOS DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Los derechos de

petición se deberán resolver dentro de los siguientes términos:

1. Por regla general, las peticiones de interés general o particular, incluidas las quejas y reclamos, serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
2. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de consulta a la entidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO 1o. Cuándo excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los términos aquí señalados, se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2o. Cuando se trate de petición de documentos, si en el término concedido no se da respuesta, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, tendrá que hacerse entrega de las copias dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del término previsto, sin que sea posible oponer razones de reserva.



ARTÍCULO 8o. REMISIÓN POR COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Si no se tiene competencia para absolver la petición, así se informará en el acto al interesado, de ser la petición verbal; de ser escrita, se dará traslado al organismo competente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. Al peticionario se le enviará copia de la comunicación remisoría para que tenga conocimiento de lo ocurrido.



ARTÍCULO 9o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Si una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se podrá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de la actuación, la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes que se venza el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento y el archivo de la actuación.



— ARTÍCULO 10. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público.

☐ ARTÍCULO 11. ACLARACIÓN O CORRECCIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Cuando no se comprenda el objeto de una petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

☐ ARTÍCULO 12. PETICIONES REITERADAS Y MASIVAS. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Fondo podrá remitirse a las respuestas anteriores, a menos que se conozcan hechos nuevos que modifiquen la situación planteada.

Si se trata de peticiones análogas formuladas por más de diez (10) ciudadanos, el Fondo podrá dar una sola respuesta a todos, publicándola en su página web, así como en un diario de amplia circulación y entregando copias de la respuesta a quienes la soliciten.

☐ ARTÍCULO 13. RESERVA DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Además de la prerrogativa legal de reserva respecto de papeles, libros y correspondencia de Fogacoop, así como respecto de las informaciones exigidas a las instituciones inscritas, contenida en el numeral 3 de la Ley 454 de 1998, tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

☐ ARTÍCULO 14. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo la insistencia del interesado, la cual se tramitará conforme a lo dispuesto en el artículo [26](#) de la Ley 1437 de 2011.

☐ ARTÍCULO 15. COSTO DE LAS COPIAS. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> Cuando en ejercicio del derecho de petición se solicite la

expedición de copias y estas excedan de un número de cinco (5), el Fondo cobrará por estas el valor de su reproducción.

El peticionario deberá efectuar el pago mediante consignación en la entidad bancaria que el Fondo indique, para lo cual el peticionario tendrá un término de un (1) mes, contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación del Fondo, allegando copia del recibo de pago efectuado. Efectuado el pago referido, el Fondo expedirá y hará entrega de dichas copias en un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del pago. Si el peticionario no cancela el valor por la expedición de las fotocopias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su solicitud.



ARTÍCULO 16. INFORME SOBRE DERECHOS DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015> La Secretaría General deberá presentar trimestralmente al Director un informe sobre los derechos de petición presentados. Tratándose de quejas, se detallará su número, situaciones de mayor ocurrencia y medidas que se deben adoptar para solucionar la situación que motivó la queja, si fuera del caso.



ARTÍCULO 17. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <**Resolución derogada por el artículo 17 <sic, 18> de la Resolución 21 de 2015**> La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución [019](#) de 2002.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de noviembre de 2012.

El Director,

ÁLVARO VANEGAS MANOTAS.



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

