

RESOLUCIÓN 1 DE 2017

(enero 25)

Diario Oficial No. 50.129 de 27 de enero de 2017

FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

Por medio de la cual se actualiza, modifica y unifica el reglamento del trámite interno del Derecho de Petición en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras.

EL DIRECTOR DEL FONDO DE GARANTÍAS DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

en uso de sus facultades legales, en especial de las que le confiere el literal j) del artículo 10 del Decreto 1596 de 2016, por el cual se aprueba la reforma de los estatutos del Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, y

CONSIDERANDO:

Primero. Que el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

Segundo. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – y el artículo [2.2.3.12.11](#), del Decreto 1166 de 2016, corresponde al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, en adelante Fogafín, reglamentar el trámite interno del Derecho de Petición y la atención de las quejas que coadyuven al buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Tercero. Que el Decreto [1166](#) de 2016 adicionó el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Cuarto. Que teniendo en cuenta lo anterior, Fogafín considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite del Derecho de Petición, y en consecuencia,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El objeto de la presente resolución es adoptar el reglamento para la tramitación interna de los Derechos de Petición que se formulen ante Fogafín dentro del marco legal de su competencia.



ARTÍCULO 2o. NORMAS APLICABLES. Los Derechos de Petición que se presenten ante Fogafín, se atenderán conforme a lo establecido en esta Resolución, en la Ley [1437](#) de 2011, el Decreto [1166](#) de 2016, la Ley [190](#) de 1995, en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y demás normas aplicables vigentes.



ARTÍCULO 3o. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. No estarán sujetos a la presente reglamentación los procedimientos especiales ordenados por la ley para el trámite y decisión de los asuntos a cargo de Fogafín.



ARTÍCULO 4o. DERECHO DE PETICIÓN. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano ante Fogafín, por motivos de interés general o particular, implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

En ejercicio del Derecho de Petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer los recursos que resulten procedentes.



ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS USUARIOS ANTE FOGAFÍN. Todo usuario tiene derecho a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades, verbalmente dejando constancia del mismo o por escrito o por medios electrónicos o tecnológicos y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y voz sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer la información de la entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
4. Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante Fogafín.
5. Obtener constancia de la recepción del derecho de petición verbal, cuando el peticionario así lo requiera.
6. Obtener respuesta oportuna, completa y de fondo a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para el efecto.
7. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir de los funcionarios de Fogafín el cumplimiento de sus responsabilidades y,
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la ley.



ARTÍCULO 6o. ATENCIÓN PREFERENTE. Fogafín brindará la atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo [13](#) de la Constitución Política.

Para tal efecto, los funcionarios de Fogafín deberán atender las peticiones verbales y escritas de dichos usuarios en forma prioritaria, adoptando las medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.



ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LOS USUARIOS. Los usuarios que presenten Derechos de Petición ante Fogafín tienen los siguientes deberes:

1. Cumplir con la Constitución y la ley y obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de Fogafín.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por Fogafín como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el usuario. Sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



ARTÍCULO 8o. DEBERES DE FOGAFÍN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO. Fogafín tiene frente a los usuarios los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
2. Atender al público de lunes a viernes en el horario de 8:30 a. m. a 5:30 p. m., en jornada continua (días hábiles), y a los usuarios que hayan ingresado a sus oficinas dentro del horario indicado.
3. Atender los Derechos de Petición, dentro de los términos señalados en los artículos décimo al décimo quinto de esta resolución, de manera ordenada, para lo cual se mantendrá un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, sin perjuicio de lo señalado en el artículo sexto de la presente resolución.

Las anteriores peticiones podrán ser adelantadas o promovidas a través de los medios electrónicos o tecnológicos disponibles en Fogafin, aun por fuera de las horas de atención al público.

4. Hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al usuario expedida por Fogafín donde se han especificado todos los derechos de los mismos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La mencionada carta de trato digno se encuentra a disposición de los usuarios en la página web de Fogafín.
5. Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por Fogafín.
6. Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por Fogafín, tales como: la línea telefónica 3 39 42 40 en la ciudad de Bogotá y la línea nacional gratuita 01 8000 91 2249, chat, correo electrónico, página web o cualquier otro medio electrónico o tecnológico idóneo para la comunicación o transferencia de datos y voz, entre otros.
7. Adoptar los nuevos medios electrónicos o tecnológicos idóneos para el trámite y resolución de los Derechos de Petición, de acuerdo con las nuevas tecnologías.
8. Mantener permanentemente habilitado un espacio físico en las instalaciones de Fogafín para la atención cómoda y ordenada del público, así como para la consulta de los documentos.

9. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y la presente resolución.



ARTÍCULO 9o. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. Fogafín mantendrá a disposición de todos los usuarios información completa y actualizada en su página web y en sus instalaciones, y la suministrará a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos que disponga, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a Fogafín, incluidos los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas, así como el procedimiento para acceder a dichos canales.
4. Los actos administrativos de carácter general que expida y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Información sobre los documentos que deban ser suministrados por los usuarios, según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias, para que todo usuario pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos. Así como, la dependencia, y el cargo del funcionario de Fogafín a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
7. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, Fogafín señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso Fogafín adoptará autónomamente la decisión que a su juicio proteja el interés general.



ARTÍCULO 10. PETICIONES ESCRITAS. Los Derechos de Petición que se formulen por escrito serán atendidos por el Departamento designado por Fogafín de acuerdo con el tema de la petición, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, salvo norma legal especial. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, antes del vencimiento del término señalado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.



ARTÍCULO 11. PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN. Todo usuario tendrá derecho a solicitar y a obtener acceso a la información sobre los asuntos relacionados con el objeto de Fogafín, y a que se le expidan copias de los documentos que contengan la misma, siempre que tal información no tenga el carácter de reservada de acuerdo con las disposiciones legales.

Las peticiones de documentos y de información verbales deberán resolverse de forma inmediata si fuere posible, y en caso contrario, serán contestadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la misma. Si fueren formuladas por escrito deberán ser

contestadas en la misma forma dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo. En relación con la solicitud de copias se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo [décimo octavo](#) de la presente resolución.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, antes del vencimiento del término señalado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.



ARTÍCULO 12. CONSULTAS. Cualquier persona podrá formular consultas a Fogafín en relación con los asuntos a su cargo.

Las consultas verbales deberán resolverse de forma inmediata, si fuere posible, y en caso contrario, serán contestadas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de las mismas. Si fueren formuladas por escrito, Fogafín deberá dar respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Los conceptos que emita Fogafín no comprometen su responsabilidad ni la adopción de decisiones futuras, así como tampoco serán de obligatorio cumplimiento y ejecución. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo antes mencionado, se deberá informar así al usuario, antes del vencimiento del término señalado, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.



ARTÍCULO 13. QUEJAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE FOGAFÍN. Las quejas y reclamos que los usuarios formulen, relacionados con el funcionamiento de los servicios que presta Fogafín, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley [190](#) de 1995, el Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen. El Departamento Jurídico o el Departamento que se designe para tales efectos, dará a conocer la queja a la dependencia respectiva, la cual tomará las medidas a que haya lugar.

El Departamento Jurídico o el Departamento que se designe para tales efectos, será el encargado de atender las quejas y reclamos que los usuarios formulen, dentro de los plazos establecidos en el artículo [décimo](#) y artículo [décimo quinto](#), según corresponda.



ARTÍCULO 14. DENUNCIAS. Las denuncias que los usuarios formulen contra funcionarios de Fogafín, serán recibidas por el Departamento de Talento Humano, o quien haga sus veces, quien las dará a conocer al órgano interno que corresponda o a las autoridades competentes.

Las denuncias que los usuarios formulen sobre actos de corrupción realizados por funcionarios de Fogafín, se tramitarán conforme a lo establecido en la Ley [190](#) de 1995, el Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen.



ARTÍCULO 15. DERECHOS DE PETICIÓN FORMULADOS VERBALMENTE. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, o quien haga sus veces, será la dependencia encargada de recibir, radicar, y atender los Derechos de Petición que se formulen verbalmente, de forma presencial o no presencial, para lo cual se determinará, de acuerdo con el tema consultado, el área de Fogafín a la que le solicitará la información pertinente y de ser posible se responderá en la misma forma de manera inmediata. En caso contrario, la respuesta

deberá darse por escrito dentro del término señalado en el artículo [décimo](#) de la presente resolución.

El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, o quien haga sus veces, dejará constancia de la recepción del derecho de petición verbal, la cual se radicará de manera inmediata y contendrá los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica. 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 las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011.
6. La relación de los documentos que se anexan para interponer la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo Fogafín deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.
9. En el evento en que se brinde respuesta a la petición de manera inmediata, se indicará de manera expresa la información suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

PARÁGRAFO 1o. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, o quien haga sus veces, podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito cuando se trate de trámites y servicios de Fogafín que así lo requieran, y pondrá a disposición de los usuarios el formato correspondiente, en cumplimiento del artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011. Así mismo, si el usuario afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de la presentación de su Derecho de Petición, el funcionario designado diligenciará el formato antes mencionado para su respectiva radicación. Copia del formato radicado, se entregará al usuario con anotación de la fecha, hora de su presentación, número de radicación y del número de anexos presentados.

PARÁGRAFO 2o. Las peticiones verbales se radicarán de acuerdo con la fecha y hora en que sean recibidas por el Fondo.

PARÁGRAFO 3o. El Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas, o quien

haga sus veces, recibirá, radicará y dejará constancia de las peticiones presentadas verbalmente en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, para lo cual grabará el Derecho de Petición en cualquier medio tecnológico o electrónico y contactará al Ministerio de Cultura de Colombia para efectos de la traducción. Posteriormente, el Fondo brindará respuesta al peticionario en la misma lengua o dialecto oficial de Colombia.

PARÁGRAFO 4o. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014.



ARTÍCULO 16. REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Los Derechos de Petición que se formulen ante Fogafín deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, su documento de identidad y su dirección de correspondencia. Si actúa a través de representante y/o apoderado, deberá acompañar el correspondiente poder.

El usuario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el usuario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del usuario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Los Derechos de Petición que se formulen por escrito se radicarán en el Departamento designado por Fogafín para el recibo de correspondencia, el cual dejará constancia de su radicación en los documentos pertinentes.

PARÁGRAFO 2o. Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los Derechos de Petición podrán ser firmadas por la Dirección, por la Subdirección Corporativa, o por los funcionarios del Departamento que Fogafín designe para tales efectos.



ARTÍCULO 17. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el usuario no son suficientes para decidir, o cuando el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, se le requerirá dentro del término de diez (10) días hábiles a partir de la fecha de radicación, para que complete su petición en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el usuario aporte lo requerido, se reactivará el término para resolver la petición.

Si el usuario dentro del mes siguiente al requerimiento de Fogafín no da respuesta alguna, se entenderá que ha desistido de su Derecho de Petición, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.



ARTÍCULO 18. COSTO DE LAS COPIAS. Cuando en ejercicio del Derecho de Petición se solicite la expedición de copias y estas excedan de cinco (5) hojas, Fogafín cobrará por su expedición de conformidad con la tarifa publicada en la página web de Fogafín, la cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Para tal efecto, Fogafín le informará al usuario por escrito o verbalmente sobre la viabilidad de la expedición de las copias y sobre el valor total de las mismas, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del Derecho de Petición.

El usuario deberá efectuar el pago en la cuenta bancaria indicada por Fogafín, para lo cual tendrá un término de un (1) mes contado a partir de la fecha en que reciba la comunicación de Fogafín. Una vez efectuado el pago y acreditado ante Fogafín, mediante el comprobante de consignación, se expedirá y hará entrega de dichas copias.

Si el usuario no cancela el valor por la expedición de las copias en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido de su Derecho de Petición.



ARTÍCULO 19. FALTA DE COMPETENCIA DE FOGAFÍN. De conformidad con lo establecido en el artículo [21](#) de la Ley 1437 de 2011, si Fogafín como destinatario del Derecho de Petición no es el competente, deberá informarlo en el acto al usuario si este actúa verbalmente o, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción, si este actúa por escrito. Dentro del término señalado, Fogafín remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al usuario, o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.



ARTÍCULO 20. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en la presente resolución se suspenderán en los siguientes casos:

1. Cuando la petición no reúna los requisitos legales, o cuando Fogafín requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo [décimo séptimo](#) de la presente resolución.
2. Mientras el usuario no cancele el valor de las copias solicitadas.



ARTÍCULO 21. DESISTIMIENTO EXPRESO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de los Derechos de Petición que presenten a Fogafín, sin perjuicio de que el mismo pueda ser presentado nuevamente.



ARTÍCULO 22. RESERVA LEGAL. Fogafín tramitará y decidirá los Derechos de Petición que se formulen relacionados con las funciones que le han sido atribuidas por la ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el numeral 3 del artículo [322](#) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en el artículo [24](#) de la Ley 1437 de 2011, en especial las determinadas en los numerales 3 y 4 de la mencionada Ley, y en las demás normas aplicables.



ARTÍCULO 23. DEBIDO EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN. Con el fin de garantizar el debido ejercicio del Derecho de Petición, cuando un usuario dirija una misma

solicitud a más de una dependencia de Fogafín, estas se tramitarán como una sola petición por el Departamento designado por Fogafín, de acuerdo con el objeto de la petición.

ARTÍCULO 24. RECHAZO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Cuando haya lugar a que Fogafín rechace los Derechos de Petición de información y de documentos, la respuesta deberá ser motivada, y notificada al usuario con indicación de las disposiciones legales pertinentes.

Si el usuario insiste en su Derecho de Petición de información y de documentos, Fogafín enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985. Este término se interrumpirá en los casos establecidos en los numerales 1 y 2 del artículo [26](#) de la Ley 1437 de 2011.



ARTÍCULO 25. DERECHOS DE PETICIÓN IRRESPETUOSOS, OSCUROS O REITERATIVOS. Todos los Derechos de Petición deberán ser respetuosos so pena de rechazo.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de un Derecho de Petición, Fogafín solicitará al usuario que lo corrija, o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, Fogafín podrá remitirse a las respuestas brindadas con anterioridad, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

En ningún caso se devolverán las peticiones que se consideren inadecuadas e incompletas.



ARTÍCULO 26. ATENCIÓN PRIORITARIA. Fogafín dará atención prioritaria a los Derechos de Petición de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al usuario.

Para tal fin, el usuario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

En los casos en que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, Fogafín adoptará las medidas necesarias, sin perjuicio del trámite del Derecho de Petición.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de actividad, se tramitará preferencialmente de acuerdo a lo establecido en el protocolo de atención al ciudadano.



ARTÍCULO 27. DERECHOS DE PETICIÓN ANÁLOGOS. Se consideran Derechos de Petición análogos aquellos presentados por más de diez (10) usuarios, cuyo objeto sea idéntico. Los Derechos de Petición análogos podrán ser atendidos por Fogafín mediante una única respuesta publicada en un diario de amplia circulación nacional, la cual deberá ser publicada en la página web de Fogafín, y podrán entregarse copias a quien lo solicite.



ARTÍCULO 28. DERECHOS DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES. Cuando una

entidad formule un Derecho de Petición de información a Fogafín, este deberá resolverlo en un término no mayor de diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 29. PRINCIPIOS APLICABLES AL DERECHO DE PETICIÓN. Los Derechos de Petición presentados ante Fogafín deberán atenderse con arreglo a los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficiencia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [3o](#) de la Ley 1437 de 2011, so pena de las sanciones establecidas en los artículos [14](#) y [31](#) de la misma ley, en lo aplicable a Fogafín.



ARTÍCULO 30. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación, y deroga la Resolución [002](#) de 2015 expedida por Fogafín y las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D.C., a 25 de enero de 2017.

El Director,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ.

La Subdirectora Corporativa,

DINA MARÍA OLMOS APONTE.



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

