

RESOLUCIÓN 20061300038225 DE 2006

(octubre 10)

Diario Oficial No. 46.480 de 12 de diciembre de 2006

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS,

en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los artículos [32](#) del Código Contencioso Administrativo y 7.34 del Decreto 990 de 2002, y

CONSIDERANDO:

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

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición en interés general o en interés particular;

Que el artículo [34](#), numeral 19 de la Ley 734 de 2002 establece el deber de dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver;

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,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 1o. PROCEDENCIA. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de sus dependencias, atenderá y resolverá:

1. Las peticiones en interés general y en interés particular que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con los artículos [23](#) de la Constitución Política y [5o](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

2. Las solicitudes de información sobre la acción de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en particular a que se expida copia de sus documentos en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
3. Las consultas, escritas o verbales, en relación con las materias a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
4. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.



ARTÍCULO 2o. PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y EN INTERÉS PARTICULAR. Las peticiones en interés general o en interés particular podrán formularse verbalmente o por escrito presentado personalmente, por correo electrónico, vía fax o a través de cualquier otro medio idóneo, ante el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia de la Sede Central o ante la dependencia o funcionario que haga sus veces en las Sedes de las Direcciones Territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



ARTÍCULO 3o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De conformidad con el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
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 la dirección para correspondencia.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

El funcionario que reciba la petición deberá revisarla con el fin de constatar que reúne los requisitos antes señalados. Si se observa que falta algún requisito y la petición es presentada personalmente, en el mismo acto se indicará al peticionario la información que haga falta para que proceda de conformidad. Si este insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.

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



ARTÍCULO 4o. LUGAR DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas se presentarán ante el Grupo Centro de Gestión Documental y Correspondencia de la Sede Central de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad de Bogotá, D. C. o ante el funcionario encargado de estas funciones en las Direcciones Territoriales, ubicadas en las ciudades de Bogotá, D. C., Barranquilla, Bucaramanga, Cali y Medellín, quienes las radicarán a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la Entidad. Una vez radicadas las peticiones se asignarán al funcionario competente para resolverlas y genera la etiqueta o sello de radicación que se adherirá al original y a la copia

que se le entregue al peticionario.

La radicación de las peticiones debe contener como mínimo los siguientes datos:

1. Fecha y hora de recibo.
2. Número de radicación.
3. Nombre y apellidos del peticionario y documento de identidad, dirección, teléfono y dirección electrónica, si fuere el caso.
4. Relación sucinta de la petición.
5. Número de folios anexos.
6. Dependencia a la cual se envía por competencia.

Con los datos de radicación el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente o consultar a través del vínculo en el sistema de gestión documental Orfeo de la Entidad que aparece en la página WEB www.superservicios.gov.co “Consulta de trámites a ciudadanos”.

Según lo establece el artículo [10](#) de la Ley 962 de 2005, las peticiones remitidas por correo se entenderán presentadas el día de su incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término para dar respuesta se entenderán radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la Entidad y no el día de su incorporación al correo.

Si el funcionario a quien se dirige la petición no es competente para resolverla, este deberá remitirla a la autoridad competente a más tardar el día hábil siguiente a su radicación. Cuando la competencia sea de otra entidad deberá remitirse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.



ARTÍCULO 5o. DE LAS PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la dependencia que tenga la competencia para resolverlas según se establece en las normas que fijan competencias y funciones en la Superintendencia.

La decisión sobre peticiones formuladas verbalmente se podrá tomar y comunicar al interesado igualmente en forma verbal.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

ARTÍCULO 6o. CONSULTA Y OBTENCIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS. Los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Entidad y pueden pedir y obtener copias de los mismos, salvo de los que tengan reserva constitucional o legal o tengan relación con la defensa o seguridad nacional.

Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos

reservados no podrán tener acceso los peticionarios. Esta reserva no será oponible a las autoridades que los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Cuando un funcionario niegue la consulta de documentos, debe dictar una providencia motivada señalando el carácter reservado de la información negada y citando las disposiciones legales en que se fundamenta. En este evento, se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal de lo Contencioso Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente en los términos del artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985. Además, cuando se niegue la consulta de documentos se debe notificar al Ministerio Público de conformidad con el artículo [23](#) del Código Contencioso Administrativo.

Los ciudadanos también tienen derecho a pedir y a obtener copia de los documentos relativos a la naturaleza, estructura, funciones y organigramas de la Superintendencia, así como de los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos de su competencia, según se establece en los artículos [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Las distintas dependencias de la Entidad colocarán la información que sea de interés general debidamente actualizada en la página WEB www.superservicios.gov.co así como en el Centro de Documentación.



ARTÍCULO 7o. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Los derechos de petición formulados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios serán resueltos por los servidores públicos que tengan asignada la competencia según las normas legales y reglamentarias vigentes en la Entidad.

Las certificaciones sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad serán expedidas por los Superintendentes Delegados, Directores y Jefes de Oficina donde reposen los documentos o por quien tenga asignada esta función.

ARTÍCULO 8o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA RESOLVER. Cuando el funcionario competente para resolver encuentre que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta.

El requerimiento de información o documentos al interesado interrumpirá los términos establecidos para decidir.

Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento realizado por la Entidad, 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 de que se disponga, según se establece en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

Al peticionario no se le podrán exigir copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad o a los que esta tenga facultad para acceder.

De conformidad con lo establecido en el artículo [14](#) de la Ley 962 de 2005, cuando se requiera información de otra entidad de la Administración Pública para resolver una petición, se solicitará directamente a dicha entidad.



ARTÍCULO 9o. TÉRMINOS PARA RESOLVER. Salvo que una norma especial establezca un término distinto, las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre asuntos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Las peticiones en interés general o en interés particular se resolverán en un término de quince (15) días hábiles.
2. Las peticiones de información o expedición de copias de documentos que reposen en las dependencias de la Entidad se resolverán en un término de diez (10) días hábiles. Si la petición no es resuelta en el anterior término, se entiende que ha sido aceptada y en consecuencia el correspondiente documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días hábiles inmediatamente siguientes (artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo, modificado por el artículo [25](#) de la Ley 57 de 1985).
3. Las peticiones para obtener copias y/o certificaciones sobre expedientes que se tramiten en la Superintendencia se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles (inciso 3o del artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo).
4. Las consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
5. Las solicitudes efectuadas por otra Entidad de la Administración Pública para corroborar la existencia de circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible resolver o contestar las peticiones en interés general o particular dentro de los términos señalados anteriormente, se le comunicará al interesado indicando los motivos de la demora y la fecha en que se le resolverá la petición.

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato deberá, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia y sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que resuelva la petición formulada e informe inmediatamente la causa por la cual no la atendió dentro de los términos antes señalados.



ARTÍCULO 10. INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones se interrumpen cuando se presenta cualquiera de estas circunstancias:

- a) Requerimiento para la complementación de documentos o informaciones;
- b) Práctica de pruebas;
- c) Cuando esté en trámite un impedimento, según lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo;
- d) En los demás casos contemplados por la ley.

ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO TÁCITO. Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le solicitaron en el término de dos (2) meses, se entenderá que ha desistido de su petición. En este evento, el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la Superintendencia podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público.

ARTÍCULO 13. RECHAZO DE LA PETICIÓN. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa.

ARTÍCULO 14. COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES. Salvo que exista norma especial que regule la materia, las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular se comunicarán y notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos [43](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, según el caso.

ARTÍCULO 15. ALCANCE JURÍDICO DE LA RESPUESTA A CONSULTAS. La respuesta a las consultas formuladas a la Superintendencia relacionadas con las materias a su cargo, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 16. PAGO Y ENTREGA DE COPIAS. Las copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad deberán ser entregadas previa consignación del valor respectivo en la cuenta bancaria que para tales efectos la Entidad le indique al peticionario.

PARÁGRAFO. El valor de las fotocopias se reajustará anualmente de acuerdo con el incremento del Índice de Precios al Consumidor dado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE.

CAPITULO II.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 17. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. Son horas hábiles para atender los derechos de petición las comprendidas entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de los días hábiles, de lunes a viernes.

El examen de expedientes o documentos que reposan en la Entidad se hará igualmente en horas de despacho al público y previa autorización de los Superintendentes Delegados, Directores y Jefes de Oficina o del servidor público a quien se le haya asignado dicha función.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en

esta resolución, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 19. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES. Los jefes de las respectivas dependencias y los servidores públicos a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos a cargo de la Superintendencia serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas y por la no aplicación de los principios que rigen la función administrativa.

ARTÍCULO 20. SANCIONES. La demora injustificada en absolver las peticiones, informaciones, consultas o quejas, será sancionada disciplinariamente por la Superintendencia sin perjuicio de la acción prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

ARTÍCULO 21. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o complementen.

ARTÍCULO 22. DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO. El presente reglamento regirá a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**, previa su aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

ARTÍCULO 23. DEROGATORIA. La presente resolución deroga la Resolución número [011987](#) del 28 de agosto de 2002 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

NOTA: La presente resolución fue aprobada mediante la Resolución número 359 expedida el 5 de diciembre de 2006 por el Procurador General de la Nación.



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

