



RESOLUCIÓN N° 00021 de 2010

Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos presentados al Departamento de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS

**EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CIENCIA,
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN - COLCIENCIAS -**

en ejercicio de facultades establecidas en el artículo 7º de la Ley 1286 de 2009 ,
artículo 32 del C.C.A , y del Decreto 1904 de 2009 y,

CONSIDERANDO:

Que el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política autoriza a toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés público general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo las excepciones establecidas en la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política y el 3º del Código Contencioso Administrativo, señalan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que de conformidad con el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del poder público 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, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que el artículo 34 numeral 19 de la Ley 734 de 2002, señala que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que teniendo en cuenta la expedición de la Ley 1286 de 2009, mediante la cual se transforma a COLCIENCIAS en Departamento Administrativo, y del Decreto 1904 del mismo año, se hace necesario ajustar el procedimiento establecido en la



Resolución interna 1004 de 2001, a la nueva estructura y naturaleza jurídica de la entidad.

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º.- Ámbito de Aplicación. La presente resolución rige para todas las dependencias del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -, conforme a la estructura, objeto y funciones contenidas en la Ley 1289 y el Decreto 1904 de 2009 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

ARTÍCULO 2º.- Principios. Toda actuación administrativa que inicie el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -, se desarrollará atendiendo los principios de la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y del artículo 3º del C.C.A.

CAPÍTULO II

DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 3º.- Peticiones escritas y verbales. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

ARTÍCULO 4º.- La atención, trámite y resolución de las peticiones, estará a cargo de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística para lo cual contará con una organización de Atención al Ciudadano.

- a. **Peticiones Verbales.** Las peticiones, quejas y reclamos serán formuladas en Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística, en donde se dejará registro escrito correspondiente, en los formatos establecidos por el Departamento.
- b. **Peticiones Escritas:** Las peticiones escritas se radicarán en Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística, en donde se radicarán, organizarán y enviarán a la dependencia competente.

En el evento en que la petición sea presentada vía fax o por correo electrónico en otra dependencia de COLCIENCIAS, ésta deberá ser remitida a Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística para su correspondiente trámite.

ARTÍCULO 5º.- Las peticiones escritas deberán contener la siguiente información:

1. Fecha

Página 2 de 6



2. Indicación de la autoridad a la que se dirige.
3. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y dirección de correspondencia.
4. Objeto de la petición y razones en que se apoya.
5. Relación de los documentos que allegue con la petición, queja o reclamo.
6. Firma del peticionario.

PARÁGRAFO. En el evento en que no pueda ser entregada la respuesta al peticionario, por inexactitud en la información de dirección de correspondencia, se mantendrá la copia de devolución como cumplido y en todo caso la respuesta dada se publicará en la cartelera de la entidad por 10 días hábiles, dejando constancia por escrito del día en que se fijó y desfijó dicho documento.

ARTÍCULO 6º.- Horario de Atención al público. El horario de atención al público en COLCIENCIAS será de lunes a viernes de 8 A.M. a 5 P.M.

La correspondencia que llegue por correo en días y horas diferentes a las de atención al público, deberá ser entregada por quien la hubiese recibido, a el área de correspondencia el primer día y hora hábil siguiente.

ARTÍCULO 7º.- 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, el término para decidir será de 10 días hábiles.

ARTÍCULO 8º.- Las peticiones que se presenten ante el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS - se resolverán dentro de los siguientes términos:

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

Quando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado en forma escrita con tres (3) días hábiles de anticipación a su vencimiento, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.

2. Si se trata de información 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 los documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona (documentos sin carácter de reservados por la ley), se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del C.C.A.
4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. 



ARTÍCULO 9°.- Si la información que proporciona el peticionario no es suficiente para decidir, el funcionario competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud.

ARTÍCULO 10°.- 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 que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

CAPÍTULO III

PETICIONES DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 11°.- Solicitud. En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS y solicitar copias, a excepción de aquellos reservados por disposición Constitucional o legal.

ARTÍCULO 12°.- Negativa de las peticiones. Cuando la administración niegue la consulta de los documentos dará respuesta al interesado, señalando el carácter de reserva de la información y citando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento el peticionario puede insistir, agotando para el efecto el procedimiento dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

ARTÍCULO 13°.- Examen de documentos. El examen de documentos se hará en horas de atención al público y con la autorización concedida por el Jefe de la respectiva dependencia o el funcionario en quien este haya delegado tal facultad. Los documentos que tengan carácter de reservado se encontrarán en cuaderno separado dentro del mismo expediente poniéndole la inscripción de carácter reservado, a estos documentos no puede tener acceso el peticionario.

ARTÍCULO 14°.- Término para resolver las peticiones sobre consultas de documentos. De conformidad con el artículo 22 del C.C.A., el término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

ARTÍCULO 15°.- Solicitud de copias. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposan en el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -, se tramitará en Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística, en donde se harán las gestiones correspondientes ante la dependencia que los posea, a efectos de que las autorice y sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.



ARTÍCULO 16°.- Valor de las copias. Las fotocopias solicitadas por los peticionarios podrán tomarse en el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS - y darán lugar al pago de estas cuando la cantidad solicitada sea superior a diez (10) copias. El valor de las fotocopias será determinado anualmente por la Dirección de Gestión de Recursos y Logística mediante resolución, previa evaluación del costo real para la entidad.

CAPITULO IV

DE LAS CONSULTAS

ARTÍCULO 17°.- El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -, se emiten en los términos establecidos en el artículo 25 del C.C.A.

CAPÍTULO V

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 18°.- Presentación. Las quejas, reclamos y sugerencias formuladas por escrito deberán contener además de los requisitos generales señalados en la presente resolución para los derechos de petición, el nombre de la autoridad o servidor público contra quien se presenta la queja o reclamo y el motivo de esta.

ARTÍCULO 19°.- Atención al Usuario de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística, se encargará de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que se formulen por los ciudadanos, por mal funcionamiento o por mala prestación del servicio a cargo del Departamento.

ARTÍCULO 20°.- Trámite. Recibida la queja, Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión de Recursos y Logística la remitirá a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, correspondiendo al Jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

ARTÍCULO 21°.- Término para resolver. Las quejas, reclamos y sugerencias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

ARTÍCULO 22°.- Corresponde a la Dirección de Gestión de Recursos y Logística, coordinar y administrar la información que se maneje por cualquier medio físico o electrónico disponible para el trámite de quejas y reclamos y presentar informes que solicite la Oficina de Control Interno, con el fin de hacer el seguimiento a la atención de PQR.



CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23°.- Los aspectos no contemplados en esta resolución se aplicarán las disposiciones del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 24°.- El rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No. 1004 de 2001, expedida por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - COLCIENCIAS -.

Dado en Bogotá, D.C., a los 14 JAN 2010

Publíquese, comuníquese, y cúmplase.


JUAN FRANCISCO MIRANDA MIRANDA
Director Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación