

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecún.*

**EL GERENTE GENERAL DEL FONDO DE DESARROLLO DE PROYECTOS DE  
CUNDINAMARCA – FONDECÚN**

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 18, numeral 18.18 y el artículo 19 del Decreto Ordenanzal No. 0431 de 2020 y

**CONSIDERANDO**

El Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca - Fondecún, es una Empresa Industrial y Comercial descentralizada del orden departamental, altamente especializada con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente, vinculada a la Secretaría de Planeación del Departamento de Cundinamarca de conformidad con lo establecido en el Decreto Ordenanzal 431 de 2020.

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el título II capítulos I, II y III de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que involucra a todas las Entidades y organismos del Estado, busca dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades para el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos. Así mismo, una de las dimensiones del modelo, denominada Gestión con valores para resultados, tiene dentro de su lista de atributos de calidad, algunos referentes a la gestión de las PQRSD, como son, que la Entidad establezca mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD y que la Entidad responda de

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y que las use como insumo para la mejora continua en sus procesos.

Que, en virtud de lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPÍTULO PRIMERO**  
**CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**ARTÍCULO PRIMERO. DE LA FINALIDAD Y FUNDAMENTO DE LA REGLAMENTACIÓN.** Reglamentar el trámite interno que el Fondo adelantará en relación con las peticiones que le corresponde resolver y la manera de atender las quejas y reclamos formuladas por los ciudadanos en cuanto a la prestación de los servicios a su cargo y el cumplimiento de su misión institucional; a fin de garantizar que en su desarrollo se cumplirán los principios constitucionales y legales que rigen la función pública de las entidades del estado, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, eficiencia, participación, imparcialidad, publicidad, responsabilidad, transparencia y contradicción.

**ARTÍCULO SEGUNDO. DEL ALCANCE DE LA REGLAMENTACIÓN.** Las actuaciones administrativas que se reglamentan a través de la presente resolución tienen como objeto la atención de las siguientes peticiones:

- a) Las peticiones respetuosas en interés general o particular que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5° y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que legalmente le competan a la Corporación Social de Cundinamarca.
- b) Las peticiones de información que toda persona tiene derecho a solicitar sobre la acción de los servidores públicos del Fondo, y a que se expida copia de los documentos, previo el pago, de conformidad con lo establecido en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, los artículos 5 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución, siempre que éstos no tengan carácter de reservados, conforme a la Constitución y la ley.
- c) Las consultas, verbales o escritas, relacionadas con las materias y funciones a cargo del Fondo, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, de conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las respuestas correspondientes no comprometerán la responsabilidad institucional, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- d) La solicitud de examinar los expedientes en el estado en que se encuentren y de obtener copias y certificaciones sobre los mismos previo el pago, de acuerdo con el inciso final del artículo 36 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo previsto en esta resolución.

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

- e) Las solicitudes que formulen las diferentes entidades de la Administración Pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o una petición ciudadana.
- f) Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan

**ARTÍCULO TERCERO. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD.** Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de la página web [www.fondecun.gov.co](http://www.fondecun.gov.co) link quejas y reclamos, o por medio de correo electrónico [quejasyreclamos@fondecun.gov.co](mailto:quejasyreclamos@fondecun.gov.co) o [fondecun@fondecun.gov.co](mailto:fondecun@fondecun.gov.co)

**ARTÍCULO CUARTO. DEL DEBER DE INFORMAR AL PÚBLICO:** Con el fin de mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, suministra a través de la página web [www.fondecun.gov.co](http://www.fondecun.gov.co) y correo electrónico [fondecun@fondecun.gov.co](mailto:fondecun@fondecun.gov.co) información sobre los siguientes aspectos:

- 1) Las normas básicas de la entidad que son de interés público.
- 2) Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- 3) Las regulaciones, procedimientos, y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- 4) Los actos administrativos de carácter general que expidan y les documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- 5) Los documentos que deben ser suministrados por las personas 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 toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- 7) La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- 8) Los acuerdos y actos administrativos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, se señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público.

**ARTICULO QUINTO. DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.** El Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca brindará atención personal al público en la sede ubicada en la Av. Carrera 10 # 28-49 Torre A piso 21 Centro Internacional Bogotá D.C, en días hábiles de lunes a viernes en jornada continua en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. En caso de requerirse la modificación transitoria del horario establecido, la Entidad oportunamente informará de la modificación de dicho horario mediante aviso que fijará en lugar visible al público.

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecún.*

**ARTICULO SEXTO. DE LAS PROHIBICIONES:** Les queda especialmente prohibido a los servidores públicos del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca:

- 1) Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- 2) Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta
- 3) Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija
- 4) Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- 5) Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
- 6) Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- 7) Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- 8) Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- 9) No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- 10) Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- 11) Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- 12) Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- 13) No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- 14) No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- 15) Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
- 16) Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **DERECHO DE PETICIÓN**

#### **ARTÍCULO SÉPTIMO. OBJETO Y MODALIDAD DE DERECHO DE PETICIÓN.**

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

El derecho de petición ante el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- » **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- » **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- » **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- » **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- » **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- » **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- » **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

**ARTÍCULO OCTAVO. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el 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.
3. El objetivo de la petición
4. Las razones en las fundamenta su petición
5. Las razones de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Le firma del peticionario cuando fuere del caso.

**PARÁGRAFO 1º.** Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecún.*

**PARÁGRAFO 2º.** El personal de Fondecún responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimara incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en su archivo.

**PARÁGRAFO 3º.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

**PARÁGRAFO 4º.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 5º.** Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**ARTÍCULO NOVENO. INFORMACIÓN GENERAL.** Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO DÉCIMO. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** Las peticiones de información pública se registrarán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecún.*

todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO 1º.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.** En todo caso, para la contabilización de los términos deberá tenerse en cuenta la reglamentación especial proferida por el gobierno nacional en vigencia de un estado de excepción, cuando aplique.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. FALTA DE COMPETENCIA.** Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQSD no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los dos (2) días siguientes al de la recepción, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otra dependencia del Fondo, debe dar traslado motivado al competente dentro de los (2) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información SICAPITAL o el que haga sus veces. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta el Fondo para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la

***Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.***

petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Cuando corresponda a una petición incompleta, se dará aplicación a lo contenido en el artículo diecisiete de la presente resolución.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉXTO. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** El fondo dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien 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, el Fondo deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá 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 contar el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones 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 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 de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, el Fondo decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los usuarios 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 el Fondo

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la entidad.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.** 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 lo previsto en el artículo siguiente.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el Fondo, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el servidor público competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**PARÁGRAFO.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. SILENCIO NEGATIVO.** Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores del Fondo encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará, del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

### **CAPÍTULO TERCERO**

#### **TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual o automáticamente y asignadas para trámite por el responsable de atención al ciudadano en el sistema de información SICAPITAL o el que haga sus veces, en el módulo de correspondencia, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla de radicación y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información SICAPITAL o el que haga sus veces, en el módulo de correspondencia. El responsable de atención al ciudadano deberá asignar un número de radicado y enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación. Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de Fondo, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información SICAPITAL o el que haga sus veces, en el módulo de correspondencia. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto por la entidad, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico y formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información SICAPITAL o el que haga sus veces, en el módulo de correspondencia.

**PARÁGRAFO.** Para la recepción de documentos electrónicos por parte del responsable de Fondecun deberán:

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecun.*

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES):** La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo del responsable de atención al ciudadano. A través del diligenciamiento de la petición en el formulario electrónico disponible en el portal web de Fondecun.

Las instancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción radicación y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES.** El Fondo facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información en la página web institucional.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en el Fondo, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el Fondo podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley, sin embargo, deberán atenderse los costos establecidos en el acuerdo N°07 de 2021 “*Por el cual se establecen las tarifas para algunos servicios considerados no operacionales adelantados por el Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca-Fondecun*”, el cual, en su Numeral 7. “*Establece que las tarifas para algunos servicios considerados como no operacionales que adelante la Entidad y que correspondan a ingresos ocasionales se hace necesario establecer la escala tarifaria para cobrar a cada tercero que solicite estos servicios*”. Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas el Fondo procederá a la entrega de la información.

#### **CAPÍTULO CUARTO**

#### **TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por el Fondo y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el responsable de

**RESOLUCIÓN No. 19 DE 2021**  
(27 de agosto de 2021)

*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca – Fondecún.*

atención al ciudadano en el el sistema de información SICAPITAL, o el que haga sus veces, en el módulo de correspondencia.

El responsable de atención al ciudadano será el encargado de escalar Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, el encargado del Control Disciplinario Interno; las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez escalada la queja o denuncia, el responsable de atención al ciudadano deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

**CAPÍTULO QUINTO**  
**DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El responsable de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar, un informe trimestral de las PQRSD recibidas por el Fondo y el trámite surtirlo frente a las mismas.

Dicho forme deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina Fondecún y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO. VIGENCIA.** La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos. Sugerencias denuncias sobre las materias de competencia del Fondo de Desarrollo de Proyectos de Cundinamarca, rige a partir de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los veintisiete (27) días del mes de agosto de 2021.

  
**FRANCISCO JAVIER SALCEDO CAYCEDO**  
Gerente General

Revisó: Germán Medina Franco – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
Elaboró: Alejandra Nieto – Profesional Especializado de Planeación

  
G.M.F.