

TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS.

RESOLUCIÓN NÚMERO 182 DE 2001

(diciembre 20)

Mediante la cual se dicta el reglamento interno que se adopta para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y consultas presentados ante el Consejo Nacional de Trabajo Social.

La Presidenta del Consejo Nacional de Trabajo Social, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por el artículo 32 del Decreto Extraordinario 01 de 1984, y los artículos 53 y 55 de la Ley 190 de 1995,

CONSIDERANDO QUE:

1. Por mandato de los artículos 1° de la Ley 58 de 1982, artículo 32 del Decreto 01 de 1984, y el ordinal 17 del artículo 40 de la Ley 200 de 1995, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deben reglamentar el trámite de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.
2. Que conforme el inciso 2° del artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, el reglamento interno que se dicte para la atención de los derechos de petición y las quejas por el mal funcionamiento, no comprenderá los procedimientos especiales señalados por las leyes para el trámite de asuntos al cuidado de las entidades y organismos indicados, y deberá someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.
3. Para la atención interna de quejas y reclamos que se formulen por su mal funcionamiento, las citadas entidades deben crear una oficina o dependencia para tal fin, como lo ordenan los artículos 53 y 55 de la Ley 190 de 1995.
4. Es deber del Consejo Nacional de Trabajo Social, dictar el correspondiente reglamento de trámite interno, referente a derecho de petición, consulta e informaciones, quejas y reclamos.

Por lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- PRINCIPIOS GENERALES: La actuación administrativa de los funcionarios del Consejo Nacional de Trabajo Social, tendrá la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio a su cargo y competencia, con arreglo a los principios generales de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad, en los términos previstos por el Decreto 01 de 1984 y demás normas que lo adicionen o complementen.

ARTÍCULO 2°.- FORMULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN: Para la formulación del derecho de petición en cualquiera de sus modalidades legales, los particulares podrán optar por la presentación verbal o escrita. Exceptuando de la presentación verbal cuando se trate de solicitudes de inscripción como profesional, en los términos del literal b), del artículo 8° de la Ley 53 de 1977, y Artículo 5° del Decreto 2833 de 1981.

Las solicitudes escritas deberán contener, por lo menos, los requisitos formales a que alude el Artículo 5° del Decreto 01 de 1984, y los especiales que trata el artículo 10 del Decreto 01 de 1984, en concordancia con el artículo 4° del Decreto 2833 de 1981, según se trate de peticiones de interés general o particular relacionado con la inscripción profesional.

ARTÍCULO 3°.- RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES Y SOLICITUDES: Las solicitudes y peticiones de carácter particular, general, de información, consulta o solicitud de copias, de que trata el título I, del Decreto 01 de 1984, las podrán presentar los particulares en forma verbal o escrita.

Para aquél efecto, se recepcionarán en la oficina sede del Consejo Nacional de Trabajo Social, en forma personal por el interesado, o quien éste autorice, o mediante el sistema de correo certificado.

ARTÍCULO 4°.- TÉRMINOS Y COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Las diferentes modalidades de peticiones las resolverá el Consejo Nacional de Trabajo Social, a través de su Presidente o quien éste o sus reglamentos delegue, en los términos máximos legales que establece en forma general los Capítulos II, III, IV y V, del Decreto 01 de 1984 y en especial los indicados en la Ley 53 de 1977 y su Decreto Reglamentario 2833 de 1981.

ARTÍCULO 5°.- INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER: Los términos con que legalmente cuenta el Consejo Nacional de Trabajo Social, para dar respuesta al derecho de petición en sus modalidades de interés general o particular, de información y consulta o de expedición de copias, interrumpirá cuando se presente cualquiera de las siguientes causales:

1. Requerimiento de complementación de documentos o informaciones, en los términos del artículo 7° del presente reglamento.
2. Para la práctica de pruebas.
3. Las demás que señale la ley o los reglamentos.

PARÁGRAFO: una vez superados los hechos que den lugar a la interrupción, se reanudará al día siguiente el término legal para la correspondiente resolución de la petición.

ARTÍCULO 6°.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS: De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

ARTÍCULO 7°.- DOCUMENTOS E INFORMACIONES INCOMPLETAS O INSUFICIENTES: Una vez radicada la solicitud, el Consejo Nacional de Trabajo Social, podrá solicitar al peticionario, por una sola vez, y dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción, que complemente, adicione o aclare los términos o documentos que soportan la petición, la cual deberá hacerse mediante comunicación escrita dirigida al peticionario, dirigida a la dirección que reportó para notificaciones, con indicación de los motivos y razones que motivan el requerimiento.

El peticionario, deberá atender el requerimiento dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del acuse de recibo de la comunicación antes aludida, so pena de entenderse su desistimiento en los términos del artículo 13 del Decreto 01 de 1984, salvo que tratándose de petición de interés general, justifique la intervención oficiosa del Consejo Nacional de Trabajo Social.

ARTÍCULO 8°.- RECHAZO DE LAS PETICIONES: Cuando en ejercicio del derecho de petición se formulan peticiones irrespetuosas o injuriosas contra las personas o la entidad, El Consejo Nacional de Trabajo Social se abstendrá de darle trámite y decisión. En tal sentido se informará al interesado.

ARTÍCULO 9°.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: Son horas hábiles para atender el derecho de petición, las comprendidas entre las 8:00 a.m. a 12:30 p.m., y de 2:00 a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

ARTÍCULO 10°.- PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS: Las quejas y reclamos se presentarán por escrito o en forma verbal, con el cumplimiento de los requisitos formales

establecidos en el inciso 2° del artículo 2° de este Reglamento. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

ARTÍCULO 11°.- OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS: La Dirección Ejecutiva del Consejo Nacional de Trabajo Social, es quien se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad y sus funcionarios

ARTÍCULO 12 °.- RECEPCIÓN DE QUEJAS: Una vez presentada la queja o reclamo, sea en forma verbal o escrita, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso y su identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

ARTÍCULO 13°.- TRÁMITE: Las quejas y reclamos se tramitarán a más tardar dentro de las doce (12) horas siguientes a su recibo. La Directora Ejecutiva la remitirá a la Dependencia competente, quien se encargará de indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y preparar el proyecto de respuesta ante los integrantes del Consejo Nacional de Trabajo Social, en los términos del artículo 10° del Decreto 2833 de 1981.

ARTÍCULO 14°.- TÉRMINO: Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

ARTÍCULO 15°.- NEGATIVA DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS: Solo podrá negarse la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Parágrafo del artículo 8o. del Decreto Ley 262 de 2000.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985. Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

ARTÍCULO 16°.- HORARIO Y LUGAR PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS: La consulta de documentos se llevará a cabo en las dependencias del Consejo Nacional de Trabajo social, en horas hábiles de oficina.

ARTICULO 17°.- EXPEDICIÓN DE COPIAS: La expedición de copias se hará por el medio más eficiente y su valor, que correrá a cargo del peticionario, y que se cobrará cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3), será de ciento diez pesos (\$ 110,00), suma que se actualizará conforme a la meta de inflación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3o. de la Ley 242 de 1995. El valor respectivo deberá ser cancelado previamente por el interesado, directamente en las dependencias del Consejo Nacional de Trabajo Social.

ARTÍCULO 18°.- NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES: Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.

ARTÍCULO 19°.- LAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS Y EL DERECHO DE PETICIÓN: Las averiguaciones disciplinarias por quejas, denuncias, o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie el Consejo Nacional de Trabajo Social, se tramitarán conforme a las disposiciones que contiene el Código de Ética Profesional vigente, y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen.

ARTÍCULO 20°.- TURNO PARA RESOLVER: Tanto en el trámite como en la decisión de las peticiones, en cualquiera de sus modalidades, se observará un riguroso orden cronológico de su presentación. Sólo por razones de orden público, se podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

ARTÍCULO 21°.- PRINCIPIO DE INTEGRACIÓN: Todas las materias y procedimientos no regulados mediante esta Resolución, por mandato expreso del inciso segundo del artículo 32 del Decreto 01 de 1984, se gobiernan bajo la normativa legal que contiene el Código Contencioso Administrativo, normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 22°.- VIGENCIA: La presente resolución comenzará a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación al tenor de lo dispuesto en el inciso 2o. del artículo 32 del Código Contencioso Administrativo.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los veinte (20) días del mes de diciembre de dos mil uno (2001).

La Presidenta del Consejo Nacional de Trabajo Social,
Libia Cristina Santos Morales

Tomado del Diario Oficial. Edición 44.819, sábado 1° de junio de 2002, páginas 15 y 16.