

COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA

REGLAMENTO DE TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

ACUERDO NÚMERO 5

(26 de enero de 2015)

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE TAX LA FERIA en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el Artículo 40 de los Estatutos, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos 23 Y 74 de la Constitución Política de Colombia consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta y oportuna respuesta; así como a acceder a documentos públicos, salvo los casos de reserva que establezca la ley.

Que el derecho a formular una petición y a su respuesta pronta y congruente respecto de lo solicitado, es un elemento primordial en un estado democrático que implica la participación activa de las personas y el derecho a estar informado de las decisiones o actuaciones que le conciernen, ya sea de manera particular o en aras al interés general.

Que la Corte Constitucional en sentencia T-550/04 indicó que “El derecho de petición frente a organizaciones privadas habilita a las personas para ser oídas e informadas sobre los asuntos y decisiones que las afectan y si bien los términos del artículo 23 de la Constitución vinculan en principio sólo a las autoridades públicas, la norma constitucional prevé que el legislador pueda desarrollar el ejercicio de este derecho frente a particulares para la garantía de los derechos fundamentales.”

Que en fallo de tutela, esta misma Corporación, indicó que dado el carácter de derecho fundamental de aplicación inmediata que tiene el derecho de petición, su vigencia en relación con organizaciones privadas no puede ni debe subordinarse a una reglamentación legal, pues con ello, la vigencia del derecho se vería limitada y sometida al capricho del legislador.

RESUELVE:

CAPITULO I

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN GENERAL

Artículo 1o- DE LA PROCEDENCIA.- La Cooperativa de Transporte Tax la Feria, es un organismo Multiactivo sin ánimo de lucro, que tiene por objeto fundamentalmente producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, y por consiguiente en la obligación de atender las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar y en especial el de sus asociados, de acuerdo con los lineamientos constitucionales y legales vigentes, en relación con los asuntos que por su naturaleza le competan

Las solicitudes que se presenten ante la Cooperativa de Transporte Tax la Feria en ejercicio del derecho de petición, deberán dirigirse de manera respetuosa y podrán formularse verbalmente o por escrito o por cualquier medio que permita su conocimiento, inclusive a través de mecanismos técnicos o electrónicos, siempre que sea posible verificar la identidad del peticionario y la fecha de recibo de las mismas.

Artículo 2o- DE LA FORMULACION DE PETICIONES.- Las solicitudes que se presenten ante la Cooperativa de Transporte Tax La Feria, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio que permita a la entidad su conocimiento.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la persona u organismo a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición. Si se trata de formulación de consultas, deberán relacionarse las preguntas pertinentes.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

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

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado.

Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

Parágrafo primero.- Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el correspondiente poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

Parágrafo segundo.- El escrito respectivo deberá radicarse en la Secretaría de la Cooperativa, donde se asentara la fecha de su recibo. Sobre la base de los datos suministrados, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud.

Artículo 3º.- DE LA VERIFICACION DE REQUISITOS. Recibida la petición escrita por parte de la persona u órgano a quien corresponda resolverla o contestarla, verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, oficiará al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

Artículo 4º.- DESISTIMIENTO.- De conformidad con el Artículo 13 del Código Contencioso Administrativo se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Artículo 5º.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES ESCRITAS.- Teniendo en cuenta la clase de petición, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

1. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información o consultar documentos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes, según lo establecido en el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.
2. Las peticiones generales o particulares que no tengan procedimientos especiales, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.
3. Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la entidad.

Parágrafo.- Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados se le enviará oportuna comunicación en tal sentido, antes de la expiración del plazo, señalando la causa y la fecha en que se le dará respuesta.

Artículo 6º.- DE LAS PETICIONES VERBALES. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Artículo 7o. DEL RECHAZO DE PETICIONES.- Habrá lugar a rechazar la petición en los siguientes casos:

1. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, u otras actitudes similares.
2. Cuando ésta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular o persona en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la Cooperativa de Transporte Tax La Feria y versen sobre derechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan hechos nuevos y no haya operado la caducidad en los términos del Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO. En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición.

Artículo 8o. DE LA ACUMULACIÓN DE PETICIONES.- Si se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, semejantes o relacionados, ante diferentes empleados u órganos, se procederá a su acumulación en una de éstas, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Artículo 9o. DE LOS TRASLADOS.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, si la persona u el órgano a quien se dirige la petición o ante quien se cumpla con el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir de la recepción, si obró por escrito. En este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito dentro del mismo término a la autoridad competente y los plazos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

Artículo 10o. DE LAS PRUEBAS.- En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar pruebas, así como allegar informaciones. Dichas actuaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad alguna ni término especial.

CAPITULO II

SOLICITUDES DE INFORMACION

Artículo 11o. DEL DERECHO A LA INFORMACION.- El derecho de petición incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información, los documentos relacionados con el funcionamiento de la Cooperativa de Transporte Tax La Feria, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura; además las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposan en la misma.

Artículo 12o. RESERVA LEGAL. De conformidad con el artículo 19 del Código Contencioso Administrativo toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el 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 13o. DEL PAGO DE FOTOCOPIAS.- La expedición de copias dará lugar al pago previo y total de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. De tal circunstancia se le comunicará al peticionario, en forma verbal o por escrito, según sea el caso.

Para lo anterior el peticionario cuenta con un plazo no superior a dos (2) meses a partir del momento en que se le informe sobre el costo de la reproducción de las copias. Si al vencimiento de este término el peticionario no ha procedido a cancelar el valor de las mismas y a acreditar su pago ante la cooperativa, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

Una vez el solicitante haya presentado el recibo correspondiente donde conste la cancelación de las fotocopias, la entidad deberá expedirlas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Si la naturaleza o el volumen de las fotocopias solicitadas ameritan una ampliación del plazo de entrega de las mismas, se le comunicará esta circunstancia al peticionario, en la misma forma en que haya presentado la solicitud.

PARÁGRAFO.- El valor de las copias en ningún caso podrá exceder el costo de la reproducción.

Artículo 14o. DE LA INFORMACION DE CARÁCTER RESERVADO.- TAX LA FERIA sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, indicando las disposiciones legales pertinentes, cuando estos tengan carácter reservado, según disposiciones constitucionales o legales.

Artículo 15o. Cesación de la reserva legal.- La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento adquiere el carácter de histórico, podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la Superintendencia de la Economía Solidaria, si lo posee, tendrá la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

Artículo 16o. DE LA INFORMACION PERSONAL. De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y archivos, en especial los de la Cooperativa Tax La Feria, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos.

CAPITULO III

CONSULTAS

Artículo 17o. DE LA PROCEDENCIA.- La Cooperativa de Transporte Tax la Feria resolverá las consultas, escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

Artículo 18o. DEL TRAMITE Y PLAZO PAA ATENDER LAS CONSULTAS.- El trámite para formular consultas ante TAX LA FERIA será el establecido en el artículo 5º de la presente resolución. No obstante, el plazo para que la Cooperativa se pronuncie es de treinta (30) días contados a partir del recibido de la consulta.

Artículo 19o. ALCANCE DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA. Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el particular ni comprometen la responsabilidad de esta entidad.

CAPITULO IV

CERTIFICACIONES

Artículo 20.- DEL TRÁMITE DE LA SOLICITUD DE CERTIFICACIONES. Las solicitudes de certificación deberán ser dirigidas a la Secretaria de la entidad.

Artículo 21.- PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. Las certificaciones que se soliciten sobre el estado en que se encuentran los expedientes, los paz y salvos, la propiedad de vehículos, la calidad de asociado, el ingreso de los taxis, etc, se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días.

CAPITULO V

QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 22.- DE LA PROCEDENCIA. La Cooperativa de Transporte Tax La Feria resolverá las quejas que se formulen verbalmente o por escrito, de conformidad con lo prescrito en los artículos 53 y 54 de la Ley 190 de 1995.

Artículo 23.- DE LOS REQUISITOS. Las quejas que se formulen por escrito deberán presentarse con el lleno de los requisitos señalados en este Acuerdo para el ejercicio del derecho de petición.

Artículo 24o. TÉRMINOS.- El término para atender las quejas será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando, si es del caso, la fecha que se ha establecido para que la entidad contra la cual está dirigida la queja dé respuesta a la misma.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25.- LEGISLACION 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 reformen.

Artículo 26.- DE LA VIGENCIA. El reglamento contenido en el presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación previa aprobación por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Este reglamento fue analizado, debido y revisado por el Consejo de Administración, en reunión efectuada el día 26 de enero de 2015, conforme consta en el Acta 1089

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Manizales, a los veintisiete (26) días del mes de enero de dos mil quince (2015).

JORGE EDUARDO MORENO GIRALDO
Presidente Consejo de Administración

ELIZABETH RIOS AGUIRRE
Secretaria

