	<b>RESOLUCION</b>	FO-GD-14
		Versión : 02-19-07-11
		Página 1 de 6

## RESOLUCIÓN No **# 0481**

### POR MEDIO DE LA CUAL SE DELEGA A LA OFICINA JURIDICA LA RESPONSABILIDAD DE RESPONDER LOS DERECHOS DE PETICIÓN QUE SE RADIQUEN ANTE EMDUPAR S.A. E.S.P.

El Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. ESP., en uso de sus facultades legales y estatutarias, y

#### CONSIDERANDO:

Que el Art. 209 de la Constitución Política de Colombia establece, 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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el Art. 23 de la Constitución Política de Colombia establece, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Que el Art. 13 de la Ley 1755 de 2015, consagra que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que es deber de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., reglamentar el trámite interno de derecho de petición, con el fin de agilizarlo, impartir disciplina administrativa y dar efectivo cumplimiento a los términos legales.

Que, por lo anteriormente expuesto,

#### RESUELVE:

**PRIMERO: Del derecho de Petición.** De conformidad con el Art. 23 de la Constitución Nacional, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, sobre asuntos requeridos a la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., y los funcionarios están obligados a dar respuesta conforme al trámite y dentro de los términos que se indican en la presente Resolución, Sin perjuicios de los tramites especiales señalados por las Leyes.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Art. 23 de la Constitución, sin que sea necesario invocarlo en la solicitud, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica.

- Que se le preste un servicio.
- Pedir información.
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.

**SEGUNDO: Términos para resolver las distintas modalidades de 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 este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregaran 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:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del termino 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.

**TERCERO: Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones que se formulen a la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P., podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, estas peticiones deberán ser radicadas ante la oficina de Gestión Documental, quien a su vez remitirá directamente a la oficina de Gestión Jurídica, donde se atenderán y resolverán en el término oportuno.

Cuando en una petición no se adjunten los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo el empleado autorizado de la oficina de Gestión Documental, deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radiquen, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si quien presenta una petición verbal 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 y hora de la presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Cuando se trate de peticiones a través de medios electrónicos, serán resueltas por el mismo medio a la dirección que suministre el peticionario y en los términos y condiciones señaladas para las peticiones formuladas e forma verbal o escrita.

Para el caso particular las peticiones deberán dirigirse al correo electrónico [emdupar@emdupar.gov.co](mailto:emdupar@emdupar.gov.co).

**PARÁGRAFO:** El responsable de radicar la petición lo rotulará con indicación de la fecha y la hora de recibo, el número de radicación, el nombre del peticionario y la secretaria la cual será remitido. Lo enviara a la dependencia competente a más tardar el día siguiente a la fecha de su recibo, para que sea resuelto de fondo.

**CUARTO: Horario de atención al público.** Todas las peticiones presentadas ante la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar, EMDUPAR S.A. E.S.P., serán recibidas en horario de oficina. Con excepción de las presentadas por medios electrónicos que se tendrán como recibidas a partir del día hábil siguiente si se realizó en horas nocturnas o días no hábiles.


**QUINTO: Responsabilidad para dar respuesta a las peticiones.** Se delega mediante este acto administrativo al Jefe de la Oficina Jurídica de EMDUPAR S.A. E.S.P., la responsabilidad de responder los derechos de petición que se dirijan directamente a la Gerencia de EMDUPAR S.A. E.S.P., en las condiciones establecidas en la Ley y la presente Resolución, en general de todas las peticiones que se presenten a la empresa con excepción de las peticiones inherentes a las funciones de la Oficina de División de PQR de EMDUPAR S.A. E.S.P.

**PARÁGRAFO:** Todas las respuestas a las peticiones presentadas ante EMDUPAR S.A. E.S.P., podrán ser firmadas por el Jefe de la Oficina Jurídica de EMDUPAR S.A. E.S.P.

**SEXTO: Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

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 o 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 objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO:** El responsable de recibir la petición, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por

	<b>RESOLUCION</b>  <b># 0481</b>	FO-GD-14
		Versión : 02-19-07-11
		Página 4 de 6

falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**SEPTIMO: Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En Virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia competente para resolverla o contestarla. 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 correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el funcionario advierta que el peticionario debe realizar una gestión de tramite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que lo efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se 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 del vencer el plazo concedido solicite prorroga hasta por un término igual.

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


**OCTAVO: Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados 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 la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesario por razones de interés público, en tal caso expedirán Resolución motivada.

**NOVENO: Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa, solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**DECIMO: Atención prioritaria de peticiones.** Las autoridades darán 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, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

	<b>RESOLUCION</b>  # 0481	FO-GD-14
		Versión : 02-19-07-11
		Página 5 de 6

**DECIMO PRIMERO: Funcionario sin competencia.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informara de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**DECIMO SEGUNDO: Del pago de las copias.** La expedición de copias de cualquier tipo de documento dará lugar al pago de estas a costas del peticionario, para se tendrá en cuenta la resolución No. 0365 del 06 de julio de 2018, por medio del cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. Para tal efecto se le indicará al peticionario en forma verbal o por escrito, según el caso, que previamente a la entrega de los mismos deberá acreditar el pago de las mismas.

**DECIMO TERCERO: Informaciones y documentos reservados.** Solo tendrán el carácter de reservados las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución y la Ley, y en especial.

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

**DECIMO CUARTO: Rechazo de la peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicara 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.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**DECIMO QUINTO: Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la entidad, corresponderá al juez administrativo de la jurisdicción, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en el cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la entidad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) la sección guarda silencio o decide no avocar conocimiento, la actuación continuara ante el respectivo juzgado administrativo.

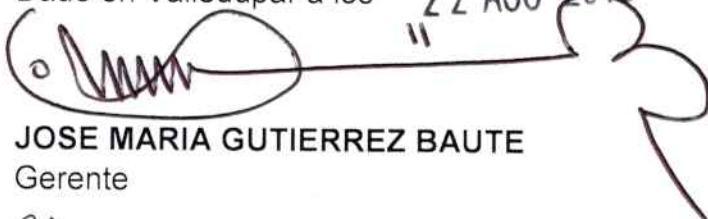
**DECIMO SEXTO: Publicidad.** Para la debida información copia de esta Resolución se publicará en un lugar visible de EMDUPAR S.A. E.S.P., y en la página web de la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar S.A. EMDUPAR S.A. E.S.P.

**DECIMO SEPTIMO: Falta Disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta gravísima para el servidor público responsable y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

**DECIMO OCTAVO:** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las normas que le sean contrarias.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Valledupar a los **22 AGO 2018**



**JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE**

Gerente

Proyectó: Rita C. Araujo – Profesional Universitario de Contratación.  
Revisó: Nicomedes Vásquez Berrio – Jefe Gestión Jurídica.