RESOLUCION No. - - 1128 DE 2013

(21 AGO 2013)

"Por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición ante la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL"

EL GERENTE (E) DE LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, mediante Resolución No. 1115 de Agosto 20 de 2013 y en ejercicio de sus facultades constitucionales , legales y en atención a lo previsto en el Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 19 de la Ley 734 de 2002.

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el Artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, establece que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que de conformidad con el Artículo 22 del aludido Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus Artículos 13 a 33, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que es necesario precisar en cualquier caso, que efectivamente la normatividad general que se haya vigente en materia de derecho de petición, no es otra, que la consagrada en la Ley 1437 de 2011, con todo y la declaratoria de inexequibilidad que fue establecida por la Honorable Corte Constitucional -según Sentencia C-818 de 2011- en lo atinente a dicho precepto normativo, teniéndose en consideración que los efectos en lo pertinentes fueron excepcionalmente diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, en procura que el Congreso de la República discuta y apruebe una ley estatutaria del derecho de petición.

Que el Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, define los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Decreto 0019 de 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la Republica, dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que de conformidad con lo anterior, El Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL,

RESUELVE

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 1°. **Objetivo**. El presente Acto Administrativo regula el trámite interno del derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades, que se formule ante la

Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Artículo 2°. **Alcance**. Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados por la comunidad que sean presentadas la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

CAPÍTULO II

Definiciones

Artículo 3° . **Petición**: Una petición es toda solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para el intercambio de información, interpuesta ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, con el propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

Artículo 4°. **Derecho de Petición**: El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión.

Es por ello, que con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá exigir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, dentro de los términos previamente establecidos en la Ley, que sea resuelta de manera clara y de fondo, y finalmente que le sea notificada la decisión adoptada.

Artículo 5°. **Derecho de Petición en Interés General**: Se busca que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, jurídico, social o administrativo, direccionado a la comunidad Ibaguereña. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P.

OFICIAL, resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la Ley.

Artículo 6°. **Derecho de Petición en Interés Particular**: Se busca el reconocimiento de un Derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular y concreto para el peticionario.

Artículo 7°. **Derecho de Petición de Información**: Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionada con actuaciones ejecutadas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a consultar los documentos que esta posee y, en particular, a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por la Ley.

Artículo 8°. **Derecho de Petición de Consultas y Expedición de Copias**: Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL en relación con los asuntos y competencias a su cargo, debiendo el responsable de la entidad emitir un concepto, que no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos.

Respecto del derecho a consultar los documentos que reposen en las dependencias del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante

TITULO I

CAPITULO I

De las peticiones

Artículo 9°. **Peticiones escritas y verbales.** Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en forma verbal o escrita, o por cualquier medio idóneo, en interés general o en interés particular.

PAR. Las peticiones son las comunicaciones que se reciben por parte de la empresa,

cualquiera sea su denominación (petición, queja, reclamo, solicitud de información, consulta, sugerencia, felicitación entre otras), las que se les dará el trámite de derecho de petición; siempre y cuando reúna los requisitos señalados en el Artículo 10° de la presente resolución.

Artículo 10°. **Peticiones Escritas.** Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito ante cualquier dependencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:

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 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.

PAR. 1° La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, podrá exigir qué determinadas peticiones se presenten por escrito. Para ello, deberán divulgar permanentemente, cuáles son estas peticiones y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. Estos formularios no serán impedimento para que los peticionarios puedan aportar o formular con su petición, argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen y el funcionario, deberá resolver sobre todos los aspectos y pruebas que le sean planteados o presentados adicionalmente a los formularios.

Artículo 11. **Peticiones verbales.** La petición verbal formulada por cualquier persona ante La Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan aquellas que deban presentarse por escrito.

CAPITULO II

Del trámite de las peticiones verbales

Artículo 15. **Presentación.** Cuando el peticionario dirige un derecho de petición de manera verbal, lo puede hacer vía telefónica o mediante la comparecencia personal, para cuyo efecto, deberá llenar unos requisitos mínimos para que su solicitud sea recibida:

- Comparecencia o presentación personal ante el funcionario o autoridad a donde se dirige la solicitud.
- Comunicación telefónica a las líneas que se destinen para tal fin.
  - Identificación personal.
- Constancia expresa, que expedirá de inmediato el funcionario que recibe la solicitud si el peticionario afirma no saber firmar, y pide constancia de haberla presentado.
- Datos generales (identificación, dirección, teléfono, etc.).

El funcionario consignará el interés de la petición, sea ésta de carácter general o particular, y las razones y consideraciones de la misma. De ser el caso, se relacionarán los documentos que anexe.

Artículo 16. **Peticiones telefónicas.** Para realizar una petición telefónica, las personas pueden comunicarse con los números telefónicos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y expresar tal intención; su llamada será transferida a la Oficina correspondiente y competente según el tema objeto de petición, o a quien haga sus veces, la cual es la encargada de atender tales solicitudes; deberá efectuarse el registro.

PAR. 1. Las solicitudes telefónicas relacionadas con reportes de daños y solicitud de reparaciones, son recepcionadas directamente a través del call center a la línea telefónica 2756000 Ext. 116 o la designada para el efecto. De la solicitud se saca un reporte y se da traslado a la dependencia respectiva. La atención es en horario de lunes a viernes en turnos establecidos de 6 a 12 am primer turno, de 7 am a 5pm segundo turno, de 8 am a 6 pm tercer turno y de 12 pm a 8 pm cuarto turno.

PAR. 2. En los términos previstos por el inciso tercero del Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

Artículo 17. **Término para resolver y forma de hacerlo.** Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha del cumplimiento de los requisitos previstos en el Artículo 15 de la presente resolución copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

Artículo 18. **Funcionario incompetente.** Todos los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, están en la obligación de orientar, remitir o si es del caso acompañar a las personas que desean interponer una Queja, Reclamo, Solicitud o Sugerencia a la Oficina correspondiente y competente. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma, para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa oficina, se le recibirá y se remitirá al funcionario competente de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que sea recibida por el funcionario competente.

CAPITULO III

Del trámite de las peticiones escritas

Artículo 19. **Radicación de peticiones.** Las peticiones serán entregadas en la ventanilla única de recibo de correspondencia ubicada en la Avenida 15 No. 6-48. Luego del recibo se radica con un número consecutivo y se direcciona a la dependencia correspondiente. Tratándose de documentación dirigida a las dependencias de la Planta del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, la documentación es entregada posteriormente a la Portería, para ser trasladada o direccionada a la dependencia respectiva, para dar curso a su trámite, respetándose los términos a partir del momento de radicada la solicitud en la ventanilla única.

PAR. 1º—Los funcionarios del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.

Artículo 20. **Horario de atención al público.** El horario ordinario de atención al público en las dependencias será igual al horario institucional establecido por la entidad, es decir, de lunes a viernes de 7:00am a 12m y de 2:00 a 4 6:00 pm y los viernes de 7:00am a 12m y de 2:00 a 5:00pm.

Artículo 21. **Requisitos de las peticiones.** Las peticiones presentadas ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL para que sean procedentes deberán contener por lo menos la información requerida en el Artículo 15 de la presente resolución.

Artículo 22. **Atención prioritaria.** 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.

Artículo 23. **Petición ante funcionario incompetente para decidir.** Cuando la

petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente, este informará al interesado, dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la petición y dentro del mismo término remitirá la petición al funcionario competente, enviando copia del oficio remisorio al peticionario. El término para decidir la petición, se contará a partir del día siguiente al de recibo de la petición por parte del funcionario competente.

Artículo 24. **Designación del funcionario.** El jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla.

Artículo 25. **Términos para resolver las peticiones**. Las peticiones escritas o las verbales que por sus características, no puedan resolverse en forma inmediata, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. **Término general:** En general, toda petición debe ser resuelta dentro de los 15 (quince) días siguientes a su recepción, so pena de sanción disciplinaria.

a) **Peticiones elevadas por población desplazada:** Las peticiones elevadas por población desplazada, se resolverán y contestarán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de radicación en la ventanilla única de recibo de correspondencia de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL ubicada en la Avenida 15 No. 6-48.

b) **Peticiones entre autoridades:** El término para responder una petición de otra autoridad es de diez (10) días.

c) **Peticiones de documentos:** Las peticiones de documentos, deberán resolverse dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la recepción de la petición. 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 administración ya no podrá negar la entrega de los documentos solicitados. Las copias deberán entregarse dentro de los 3 (tres) días siguientes al término de los diez días iniciales.

d) **Petición mediante la cual se eleva una consulta:** Las peticiones que eleven consulta

a los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 (treinta) días siguientes a su recepción.

PAR. 1º Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

PAR. 2º La respuesta debe cumplir con los requisitos: oportunidad, que resuelva de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Artículo 25. **Interrupción de los términos para resolver.** Los términos para resolver las peticiones presentadas ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, previstos en el Artículo anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

1. Requerimiento al peticionario para que complemente documentos o información o para que realice una gestión o trámite a su cargo, necesaria para una decisión de fondo.
2. Práctica de pruebas.
3. En los casos previstos en leyes especiales.

Artículo 26. **Comunicación de la petición.** Una vez firmada la respuesta, se hará entrega a la persona encargada de la remisión, quien deberá devolverla con la respectiva copia de recibido.

Artículo 27. **Peticiones no relacionadas con las funciones** de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

Artículo 28. **Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias.** Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

Artículo 29. **Peticiones que tramitan las dependencias.** Todas las dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante Acuerdo 02 de Enero 10 de 2013 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

Artículo 30. **Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, el funcionario encargado de su radicación, encuentra que no se acompaña la información documentos necesarios para decidir la petición, indicará por escrito al peticionario lo que haga falta para que proceda de conformidad. Sin embargo, si el peticionario, insiste en que se radique la petición, a pesar de estar incompleta, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Si estando ya radicada la petición, del análisis preliminar de la misma, se determina que las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, para lo cual, el peticionario contará con un (1) mes de plazo para suministrar dicha información, lapso durante el cual, se suspenderá el término para decidir.

PAR. 1º. Si el peticionario, no satisface la solicitud de información complementaria dentro del plazo estipulado de un (1) mes, o antes de terminar dicho plazo solicita prórroga hasta por un término igual, se entenderá que el peticionario ha desistido de su petición.

PAR. 2º. Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad 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 lo efectúe en el término de un (1) mes, suspendiendo el término para decidir. Vencido el término o la prórroga solicitada, la autoridad decretará el desistimiento y 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 petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 31. **Desistimiento expreso de la petición.** El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, lo que se motivará.

Artículo 32. **Incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Artículo 33. **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición deberá ser respetuosa. Solamente 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.

En caso de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario responsable, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

De la información

Artículo. 34. **Información especial y particular.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

Artículo 35. **Informaciones y documentos reservados.** Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, deben observarse las normas que protegen la reserva, según 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 la entidad

PAR. 1º. **Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si habiéndose negado la respuesta a la petición por encontrarse protegida por reserva legal o constitucional, el peticionario insistiere en su petición, se procederá de conformidad con el Artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PAR. 2º. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este Artículo.

PAR. 3º. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, por este solo hecho, el documento no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el Artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

Artículo 36. **Lugar y horario para la consulta de documentos.** La consulta de documentos se llevará a cabo en cada dependencia en horario institucional establecido por la entidad, es decir, de lunes a viernes de 7:00am a 12m y de 2:00 a 4 6:00 pm y los viernes de 7:00am a 12m y de 2:00 a 5:00pm y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el jefe de la dependencia, lo que no obsta para que de acuerdo al tipo de documentos que se manejan se establezca un horario especial para la revisión y préstamo de carpetas.

Artículo 37. **Consulta de información y documentos debidamente publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la administración indicando el número y la fecha del diario, boletín, gaceta o sitio web en que se hizo la divulgación. Si la publicación se encontrare agotada, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

Artículo 38. **Plazo para decidir.** Las diferentes dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

Artículo 39. **Certificaciones.** Las normas consignadas en el presente título serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

Artículo 40. **Notificación de los actos que decidan las peticiones.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

También podrá hacerse la notificación personal por medio electrónico, solamente, si el interesado ha aceptado ser notificado de esta manera.

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 por aviso, en los términos previstos en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado, su representante o apoderado, copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, y en el texto de la notificación del acto se indicarán la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo. El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos, invalidará la notificación.

PAR. Los actos administrativos de carácter general se publicarán en el Diario Oficial.

Los actos administrativos de carácter particular y concreto deberán ser notificados en los términos previstos en los Artículos 67, 68, 69, 71 y 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Artículo 41. **Suspensión de términos.** La suspensión de términos para resolver peticiones ocurrirá en los siguientes casos:

1. Cuando la petición se presente ante funcionario incompetente. El término para resolver correrá a partir del día siguiente al cual sea recibida la petición por el funcionario competente.

2. Por conflicto de competencia positiva o negativa. El conflicto de competencia positiva, puede ocasionarse cuando dos o más autoridades se consideran competentes para resolver el asunto y al contrario, el conflicto de competencia negativa, puede ocasionarse cuando dos autoridades se consideran incompetentes para resolver el asunto en cuestión. El término para resolver correrá a partir del día

siguiente al cual sea recibida por el funcionario competente, conforme con el procedimiento señalado en el Artículo 39 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. En el caso de peticiones incompletas. El plazo para resolver comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

4. En caso de impedimento o recusación. El plazo para resolver deberá suspenderse conforme con el trámite y los plazos establecidos en el Artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

CAPITULO II

Expedición y costo de copias

Artículo 42. **Expedición de fotocopias.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento.

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el jefe de la dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

Artículo 43. **Valor de las fotocopias.** El valor de cada fotocopia será el valor fijado por el prestador del servicio de fotocopiado, sin que el mismo exceda del valor normal del mercado. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, ciudadanos desplazados o sus organizaciones, serán gratuitas.

PAR. 1º—El valor enunciado en el presente Artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado, de acuerdo al valor determinado en el área donde se solicita; siguiendo la ruta establecida para pago de copias. El funcionario responsable de expedir las copias, deberá informar al peticionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para efectuar el pago.

PAR. 2º—Ningún servidor de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2º del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...".

TITULO III

CAPITULO I

De las consultas

Artículo 44. **Requisitos de las consultas.** Las consultas, al igual que las demás peticiones, pueden ser verbales o escritas. Las consultas verbales cuyas características permitan ser atendidas de igual manera, lo serán, de lunes a viernes, en el horario de atención al público, conforme al horario institucional. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en el Artículo 15 del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios constitucionales y legales establecidos.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en la presente resolución.

En los términos previstos por el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPÍTULO II

Del trámite de las consultas

Artículo 45. **Plazo máximo para resolver consultas**. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles.

Artículo 46. **Funcionarios competentes.** Las consultas escritas serán atendidas por el jefe de la dependencia que sea competente para conocer o su delegado, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia por el Acuerdo 02 de Enero 13 de 2013 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

TÍTULO IV

CAPÍTULO I

De las quejas o reclamos

Artículo 47. Se entiende por queja la manifestación verbal o escrita de inconformidad, insatisfacción, desagrado o descontento, que un ciudadano pone en conocimiento sobre una entidad o servidor público y por reclamo la exigencia presentada ante la irregularidad o mala prestación de un servicio, obligación incumplida, o por una prestación deficiente de una función a cargo de la entidad.

Artículo 48. **Oficina de quejas y reclamos.** El Jefe de la sección atención al cliente y PQR de la Empresa a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos para dar a conocer a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Artículo 49. **Funciones.** En materia de quejas y reclamos, el Grupo Servicio al Cliente – Atención al Cliente y PQR de la Empresa, deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Atender y orientar a los usuarios en lo relacionado con peticiones, quejas y recursos verbales, con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el área de atención al cliente y la normatividad.
2. Registrar en el sistema empresarial la información que se requiere del cliente, con el fin de proceder a realizar el trámite respectivo de acuerdo a la petición presentada.

3. Consolidar los PQR diarios con sus respectivos soportes, para la verificación y solución del trámite por parte del personal encargado, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad.
4. Registrar los acuerdos de pago según parámetros establecidos por el área de recuperación cartera, para contribuir en la solución de los requerimientos del cliente.
5. Consolidar los PQR diarios, con el fin de que sean ingresadas al sistema único de información (SUI).

Artículo 50. **Presentación de quejas o reclamos.** Las quejas o reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Artículo 15 de la presente resolución. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas o reclamos anónimos.

CAPÍTULO II

Del trámite de las quejas o reclamos

Artículo 51. **Trámite de quejas o reclamos.** Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

PAR. Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la oficina de control interno disciplinario de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, para que se adelante el trámite pertinente.

Artículo 54. **Quejas o reclamos irrespetuosos, oscuros y reiterativos.** Toda queja o reclamo debe ser respetuosa. Solamente en el caso en que no se entienda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la queja

o reclamo.

En caso de quejas o reclamos reiterativos ya resueltos, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Artículo 55. **Término.** Las quejas o reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. 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 el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente establecido.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse al interesado de forma verbal o escrita, en los demás casos será escrita.

Artículo 56. **Solicitud de información o documentos adicionales.** Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se procederá conforme con el artículo 30 de la presente resolución, referente a peticiones incompletas.

Artículo 57. **Desatención de las quejas o reclamos.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Artículo 58. **Normas aplicables.** En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas o reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

TÍTULO V

Otras disposiciones

Artículo 59. **Queja o reclamo referente a temas disciplinarios.** Las investigaciones disciplinarias por queja o reclamo, denuncias o informes de servidores públicos se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Disciplinario Único y las demás normas que lo adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

Artículo 60. **Utilización de medios electrónicos de comunicación.** Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades.

Artículo 61. **Canales oficiales de registro de las PQRS.** Los canales de ingreso son todos los canales oficiales que la entidad usará en donde se cuente con ellos para recibir la PQRS del ciudadano-cliente y son los que se relacionan a continuación:

a) **Presencial:**

Buzón de sugerencias: Urna de comunicación física donde el interesado puede depositar su PQRS.

Presencial: Se puede realizar directamente en el punto de atención al cliente por las personas interesadas, en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS o en actividades donde participe la entidad;

b) **Virtual:**

Servicio al Ciudadano – Página web: Está dispuesta la herramienta Servicio al cliente en la cual se puede hacer la radicación en línea directamente por el interesado. Aplicativo de Servicio al ciudadano;

c) **Correo electrónico a través de la página :** http://www.ibal.gov.co/ en el respectivo aplicativo se encontrará el formato para descargar y está dispuesto para recibir las PQRS de la entidad y de forma anónima.

d) **Telefónico:** Para contactar a la entidad por vía telefónica se podrá hacer a través del centro de contacto al número 2755000 Ext. 116

e) **Escrito:** Por medio de empresas de mensajería o servicios postales pueden hacer llegar sus PQRS.

Artículo 62. **Trámite por correo electrónico.** Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, deberán ser remitidas inmediatamente a la dependencia respectiva a efecto de ser radicadas y atendidas y serán tramitados para todos los efectos como se establece en la presente resolución para las solicitudes escritas.

Las respuestas a las peticiones recibidas por medio electrónico podrán ser enviadas directamente al peticionario por el mismo medio electrónico, a menos que el usuario solicite expresamente que le sean enviadas en soporte físico a través de correo postal, o que la entreguen personalmente, de lo cual se dejará constancia.

Artículo 63. **Orden de trámite.** En el trámite de las peticiones radicadas ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general los que se han determinado de especial protección. Además, por razones de orden público, el Gerente de la entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

Artículo 64. **Otras disposiciones aplicables.** Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por

las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en aquellas que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 65. **Vigencia.** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

21 AGO 2013

Dada en Ibagué a los ( ) días del mes de de dos mil trece (2013)

RICARDO ARROYO NAVARRO
Gerente (E)

Proyectó: Francy Bonilla
Profesional Universitario