

RESOLUCION NO. F 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

LA GERENTE DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las contenidas en el literal d y k) de los Estatutos de la entidad, y:

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 desarrollados en el artículo 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) sustituido por la ley 1755 del 30 de junio de 2015, que consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo;

Que por medio de la Ley 1437 de 2011 se adoptó el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que rige desde el 02 de Julio de 2012, el cual, entre otros aspectos, modificó lo relacionado con el ejercicio del Derecho de Petición.

Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la ley No. 1755 del 30 de junio de 2015 corresponde a LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que teniendo en cuenta lo anterior, LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite del Derecho de Petición, en consecuencia,

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

RESUELVE:

ARTOCULO PRIMERO - OBJETO: El objeto de la presente resolución, es reglamentar el trámite interno de los Derechos de Petición que se formulen ante la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, dentro del marco de su competencia.

ARTÍCULO SEGUNDO - NORMAS APLICABLES: Los derechos de Petición que se presenten ante la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, se atenderán conforme a lo establecido en esta resolución, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas vigentes que le sean aplicables.

ARTÍCULO TERCERO - DERECHO DE PETICIÓN- OBJETO: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Consagrado

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 y en el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO CUARTO - DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ:

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

- Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, 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.
- Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, 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. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.
- A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

Parágrafo 3. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente Ley.

- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico habilitado por la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, aun fuera de las horas de atención al público. Los canales de comunicación dispuestos por la Asociación para tales fines, se indican en la página web www.aerpuertodelcafe.com.co y el correo electrónico contacto@aerpuertodelcefe.com.co
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos del Derecho de Petición que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer la información de la Entidad que repose en sus registros y archivo, salvo reserva legal, y a obtener copias a su costa, de los respectivos documentos.
- Conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados ante la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus Derechos de Petición en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana y a exigir a los empleados de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, el cumplimiento de sus responsabilidades y,
- Cualquier otro que reconozca la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO QUINTO - ATENCIÓN PRIORITARIA: LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ 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 del perjuicio invocado.

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

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 adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO SEXTO - ATENCIÓN PREFERENTE: LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, brindará la atención especial y preferente que requieran las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Para tal efecto, los empleados de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, deberán atender a dichos usuarios en forma prioritaria.

ARTÍCULO SÉPTIMO - DEBERES DE LOS USUARIOS: Los usuarios que presenten Derechos de Petición ante la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, tienen los siguientes deberes:

- Cumplir con la Constitución y la Ley, y obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Conservar un trato respetuoso con los empleados de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.

Parágrafo Primero: El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, como pretexto para

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

desconocer el derecho reclamado por el usuario. Sin embargo podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

ARTÍCULO OCTAVO – FALTA DISCIPLINARIA: La ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ tiene claridad en saber que 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 de que trata la primera parte del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO NOVENO - DEBERES DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ EN LA ATENCIÓN AL USUARIO: La entidad tiene frente a los usuarios los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los usuarios sin distinción.
- Atender al público de lunes a jueves en el horario de 7:30 am a 12:30 pm y de 02:00 pm a 06:00 pm. y los viernes en el horario de 7:30 am a 5:00 pm; en casos excepcionales se comunicará al público los horarios extensivos y los días hábiles en los cuales no habrá atención al público en la sede principal y/o en la sede del municipio de Palestina.
- Atender los derechos de petición, dentro de los términos señalados en la ley y el presente reglamento de manera ordenada.
- Tramitar los Derechos de Petición que lleguen por cualquier canal de comunicación habilitado por la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
- Mantener a disposición de los usuarios y permitir el uso de los canales de comunicación dispuestos por la ASOCIACIÓN, tales como línea telefónica, chat, correo electrónico, fax, página web, entre otros.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y la presente resolución.

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

ARTÍCULO DÉCIMO - DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO: la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, mantendrá a disposición de todos los usuarios información completa y actualizada en sus instalaciones, y la suministrará a través de los medios impresos, telefónicos y tecnológicos de que disponga si así se requiere, sobre todo en los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ.
- Los actos administrativos de carácter general que expida y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Información sobre documentos que deban ser suministrados por los usuarios, según la actuación de que se trate.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO - INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS: La ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ tiene claridad en que solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. 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.
4. 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.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

RESOLUCION NO. 1088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTICULO DÉCIMO SEGUNDO - PETICIONES: La Dirección Jurídica de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, a través de los empleados que designe para tal efecto, será la dependencia encargada de dar atención a los Derechos de Petición dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, salvo aquellas que están sometidas a términos especiales.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo mencionado, se deberá informar así al usuario, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO PRIMERO - PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN: 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 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. Se deberá tener en cuenta lo establecido en el artículo décimo quinto de la presente resolución.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición de fondo en el plazo mencionado, se deberá informar así al usuario, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

PARÁGRAFO SEGUNDO - CONSULTAS: 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 autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO – QUEJAS: Las quejas o manifestaciones de inconformidad que las personas formulen, relacionados con el funcionamiento de la Entidad, se tramitarán conforme a lo establecido en el decreto 2232 de 1995, la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción y demás normas que la modifiquen o adicionen. La Dirección Jurídica de la Entidad, a través de los empleados que designe para tales efectos, será la encargada de que se atiendan las quejas y reclamos que los usuarios formulen, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibido.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO - PETICION DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES: En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO - COSTO DE LAS COPIAS: Cuando en ejercicio del Derecho de Petición, se solicite la expedición de copias y éstas excedan de cinco (5) hojas, la Entidad cobrará por su expedición, la suma de cien pesos (\$100) moneda corriente por cada fotocopia, valor que se reajustará anualmente en un porcentaje igual al índice de Precios al Consumidor, certificado por el DANE en el año inmediatamente anterior, los cuales deberán consignarse a la cuenta que para tal efecto sea informada por la Asociación Aeropuerto del Café.

En caso de que la información solicitada se requiera en medio digital, esta será suministrada solo a través de Cds o DVDs según el volumen de la misma, en todo caso los Cds o DVDs deberán ser proporcionados a la Asociación por el peticionario.

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

Para tal efecto la ASOCIACIÓN, le informará al usuario por escrito sobre la viabilidad de la expedición de las copias y sobre el valor total de las mismas, dentro de un plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido del Derecho de Petición. En caso de que se haya solicitado la expedición de copias, el usuario deberá efectuar el pago en la cuenta bancaria indicada por la ASOCIACIÓN, para lo cual tendrá un término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la comunicación. Una vez efectuado el pago y acreditado ante la Asociación, mediante comprobante de consignación, se expedirá y se procederá con la expedición y entrega de dichas copias. Igual término se le concederá al peticionario que ha solicitado la información de manera digital para aportar los respectivos CDs o DVDs. Si el usuario no cancela el valor por la expedición de las copias, o no aporta los CDs o DVDs requeridos en el plazo indicado, se entenderá que ha desistido del Derecho de Petición.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO - PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTICULO DÉCIMO SÉPTIMO - DERECHOS DE PETICION FORMULADOS

VERBALMENTE: La Dirección Jurídica a través de los empleados que designe para tales efectos, será la dependencia encargada de atender los Derechos de Petición que se formulen de manera verbal, para lo cual, determinará de acuerdo con el tema consultado, el área a la que se solicitará la información pertinente, y de ser posible, responderá en la misma forma de manera inmediata. En caso contrario, la respuesta deberá darse por escrito dentro del término señalado en el Artículo décimo segundo de la presente resolución. En todo caso las peticiones verbales serán atendidas solo en horario laboral.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO - REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS DERECHOS DE PETICIÓN: Los Derechos de Petición que se formulen ante la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

RESOLUCION NO. F 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

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 documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero: La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo Segundo: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo Tercero: Los Derechos de Petición que se formulen por escrito se radicarán en la Ventanilla Única de la Asociación, establecida tanto en las oficinas de la Sede Principal en la ciudad de Manizales como en la Sede del municipio de Palestina Caldas, donde se dejará constancia de su radicación.

Parágrafo Cuarto: Las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los Derechos de Petición serán firmadas por la Dirección Jurídica de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, o por la Dirección que haya sido designada para atender la respectiva petición.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO - FALTA DE COMPETENCIA DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ: En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, si la ASOCIACIÓN como destinatario del Derecho de Petición no es el competente, Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) 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



AEROPUERTO DEL CAFÉ
REVISADO Y APROBADO
Dirección Jurídica

RESOLUCION NO. 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

ARTÍCULO VIGÉSIMO - DESISTIMIENTO TACITO: La asociación aeropuerto del café en virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al petionario 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, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el petionario 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, sin que el petionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo 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.

PARÁGRAFO PRIMERO: Si el interesado no presenta los documentos, información o requisitos que se le hayan solicitado en el término de diez (10) días contados a partir de la fecha en que se realizó el requerimiento, se entenderá que ha desistido de su petición y se procederá al archivo de la misma.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO - DESISTIMIENTO EXPRESO DEL DERECHO DE 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 las autoridades podrán

RESOLUCION NO. 7 088 DE 13 JUL 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO - DEBIDO EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN: Con el fin de garantizar el debido ejercicio del Derecho de Petición, cuando un usuario dirija una misma solicitud a más de una dependencia de la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, estas se tramitarán como una sola petición por la Dirección Jurídica de la Entidad o por la Dirección que haya sido designada para atenderla.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO - RECHAZO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos 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.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO - INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

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

RESOLUCION NO. 7 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

1. Cuando el tribunal o 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 la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad 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) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo Primero: 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 QUINTO - DERECHOS DE PETICIÓN IRRESPECTUOSOS, OSCURAS O REITERATIVAS: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta 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 ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO - PETICIONES DE INFORMACION ANÁLOGAS: Se consideran Peticiones análogas, aquellas presentadas por más de diez (10) ciudadanos. Las peticiones análogas serán atendidas por la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, mediante única respuesta publicada en un diario de amplia circulación local, la cual deberá ser publicada en la página web de la Entidad, y se entregaran copias de la misma a quienes lo soliciten.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO - PRINCIPIOS APLICABLES AI DERECHO DE PETICIÓN: los Derechos de Petición presentados ante la ASOCIACIÓN deberán atenderse con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad,

RESOLUCION NO. 7 088 DE 13 JUL. 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA EL REGLAMENTO, TRÁMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ”

buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 3 del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, so pena de la sanción establecida en el artículo 31 del mismo estatuto.

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO - SOLICITUD DE CERTIFICACIONES: De conformidad con lo previsto en los artículos 114 y siguientes del Código General del Proceso, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Oficina Pública da fé sobre la existencia o estado de actuaciones o procedimientos administrativos que se hayan surtido o que se encuentren en trámite en la entidad.

ARTICULO VIGESIMO NOVENO - PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES: Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones, se tramitarán en un término máximo de diez (10) días.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO: La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga la resolución No 148 del 28 de octubre de 2014, expedida por la ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ, Y las demás disposiciones internas que le sean contrarias.

Se expide la presente resolución el día,

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**AMPARO SÁNCHEZ LONDOÑO
GERENTE**

PROYECTÓ: MONICA DELGADO OCAMPO
APROBÓ: LINA MARIA ARIAS LOAIZA