

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO  
COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

RESOLUCIÓN No **CRA-199** DE 2001

( **21 DIC. 2001** )

**"Por la cual se reglamenta el ejercicio del Derecho de Petición y el trámite de Quejas y Reclamos ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico."**

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por los artículos 23 de la Constitución Política, 32 del Código Contencioso Administrativo, artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y Artículo 8 y 9 del Decreto 2232 de 1995.

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tienen las personas para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la rama ejecutiva del poder público deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que en el Artículo 5º del Código Contencioso Administrativo se establece que toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Que el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, determina que las dependencias que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones.

Que en el Artículo 55 ídem, se establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Que el Decreto 2150 de 1995 establece en su Artículo 2o. la obligatoriedad para las entidades de la Administración pública de tener horarios extendidos de atención al público en adición a sus jornadas habituales, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.

d

Que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las peticiones, consultas, quejas y reclamos que se presenten ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## RESUELVE

### I DERECHO DE PETICIÓN

**ARTICULO 1º- MANIFESTACIONES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** El derecho de petición comprende:

El derecho de petición en interés general.

El derecho de petición en interés particular.

El derecho de petición de informaciones, consulta de documentos y expedición de copias.

El derecho de formulación de consultas.

**ARTICULO 2o. PROCEDENCIA.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio satelital.

**ARTICULO 3o. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1o) La designación de la autoridad a la que se dirigen;

2o) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección;

3o) Lo que se solicite y la finalidad que se persigue;

4o) Las razones en que se apoya;

5o) La relación de documentos que se acompañan; y

6o) La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO:** Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos del artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

**ARTICULO 4o. DECISIÓN DE PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales se resolverán en la misma forma e inmediatamente si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 3º de esta resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición.

Copia del acta se entregará al peticionario si éste la solicita.

Si quien presenta la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario está en la obligación de expedirla.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para la atención al público el Jefe de cada oficina designará semanal o mensualmente los servidores encargados de absolver peticiones o consultas verbales. Los nombres de los servidores reposarán en listas que se fijarán en un lugar visible.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En las dependencias en que no se haya establecido un horario de atención especial al público, se atenderá con cita previa dentro de las horas laborales.

**ARTICULO 5o. RADICACIÓN DE PETICIONES.** El escrito que contenga una petición deberá ser radicado con:

- 1) Fecha y hora de recibo.
- 2) Número de radicación.
- 3) Nombre del peticionario.
- 4) Lugar de procedencia.
- 5) Relación sucinta de la petición. (En interés general, particular, información, consulta).
- 6) Número de folios anexos.
- 7) Dependencia a la cual se enviará de acuerdo con la competencia.
- 8) Fecha y número del oficio de contestación si fuere el caso.
- 9) Fecha y número de salida de la respuesta.
- 10) Observaciones.

**ARTICULO 6o. ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las peticiones verbales se atenderán en las diferentes dependencias dentro del horario comprendido entre las: 8:00,a.m. y las 6:00 p.m., y en la ventanilla donde se recibe correspondencia de 8 a.m. a 6 p.m., en ambos casos en jornada continua de lunes a viernes.

**ARTICULO 7o.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS.** El funcionario que reciba la petición verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo segundo de la presente resolución.

**ARTICULO 8o. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.** Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el funcionario competente para dar trámite a lo solicitado lo requerirá por una sola vez, mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito para que en el término máximo de dos (2) meses aporte lo que haga falta. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto o no hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

**PARÁGRAFO:** Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad o que puedan conseguir en cualquier entidad estatal.

**ARTICULO 9o. PETICIONES INCOMPLETAS.** Si al verificar el cumplimiento de los requisitos la recepción de correspondencia encuentra que no se acompañan las informaciones y documentos necesarios, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que hacen falta para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste se radicará la petición, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas, la cual se anexará a la misma.

**PARÁGRAFO.-** No se exigirá al peticionario documentos que reposen en las dependencias de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**ARTICULO 10o. TÉRMINO PARA RESOLVER.** Las peticiones deberán ser resueltas dentro de los plazos más adelante señalados, términos que se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

- a) Peticiones generales o particulares: quince (15) días
- b) Peticiones con el propósito de obtener información, copias de documentos y certificaciones, diez (10) días.
- c) Consultas, treinta (30) días, y
- d) Expedición de copias y certificaciones de expedientes, tres (3) días.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa justificativa y la fecha en que se contestará su petición.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Las consultas no serán de obligatorio cumplimiento para el particular ni comprometerán la responsabilidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**ARTICULO 11o. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos señalados en el artículo anterior se interrumpirán en los siguientes casos:

- 1) Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.
- 2) Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiere lugar a ello.
- 3) Requerimiento para la complementación de documentos o informaciones.
- 4) En los demás casos contemplados por la ley.

**PARÁGRAFO:** En el curso del trámite administrativo se podrá decretar pruebas o solicitar informaciones, de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.

**ARTICULO 12. RECHAZO DE LAS PETICIONES.** Habrá lugar a rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

**PARÁGRAFO:** La negativa de cualquier petición deberá ser siempre motivada, señalando expresamente la razón por la cual no se atendió y se notificará al interesado y al Ministerio Público, en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

**ARTICULO 13. FUNCIONARIO INCOMPETENTE.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se solicita la actuación administrativa, no es el competente, deberá informárselo en el acto al interesado, si se actúa verbalmente; o dentro de los diez (10) días siguientes a partir de la recepción, si es por escrito; en éste último caso el funcionario deberá enviar el escrito al competente dentro del mismo plazo, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

El escrito radicado en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico deberá enviarse a la dependencia correspondiente a más tardar al día siguiente

de su recepción, si la dependencia que recibe el escrito no es la competente para resolver, procederá a hacer el traslado de la misma inmediatamente.

**ARTICULO 14. CITACIÓN DE TERCEROS.** Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La citación se hará por correo si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible o demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en un medio o periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

**PARÁGRAFO:** El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

## II INFORMACIÓN Y CERTIFICACIONES

**ARTICULO 15. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.** Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, su naturaleza y estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en el centro de documentación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico o en su página web, en el horario laboral.

**ARTICULO 16. INFORMACIÓN SOBRE ACTOS DE LA ENTIDAD.** Las solicitudes tendientes a consultar y a obtener acceso a la información sobre los actos de esta Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán dirigirse al centro de documentación que tenga bajo su responsabilidad dicha información, la cual podrá negarla, si la misma tiene carácter de reservado.

El derecho de consultar las ofertas presentadas en licitaciones y concurso de méritos y de obtener copias de las mismas, se entiende a partir del cierre de la respectiva licitación o concurso de méritos.

La consulta de documentos se llevará a cabo en el Centro de Documentación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en el horario establecido en esta Resolución para el efecto y bajo la responsabilidad del servidor oficial que determine el titular o encargado de la dependencia.

**ARTICULO 17. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO A LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La administración sólo podrá negar la consulta, expedición de copias o fotocopias de documentos que tengan el carácter de reservados, mediante acto debidamente motivado, con indicación al peticionario que puede hacer uso del recurso de insistencia ante el Tribunal Contencioso Administrativo, en los términos y el procedimiento establecido en el Artículo 21 de la Ley 57 de 1.985.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Del acto que niegue las copias deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación, con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se fundamenta para denegar la solicitud de

información.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Si quien solicita la expedición de copias o fotocopias es un periodista acreditado en la fecha como representante de un medio de comunicación, un congresista o un organismo de control, la misma se tramitará preferencialmente, de conformidad las normas que regulan la materia.

**ARTICULO 18. EXCEPCIONES A LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN.** El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual deberá asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad.

**ARTICULO 19. EXPEDICIÓN DE COPIAS.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas. Para tal efecto se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en la Tesorería de la Entidad o en el Establecimiento Bancario que se le indique, y presentar el recibo correspondiente ante la respectiva dependencia.

Una vez el peticionario haya presentado el recibo correspondiente de la cancelación de fotocopias, la dependencia, respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

**PARÁGRAFO:** Si no fuere posible reproducir en la Comisión de Regulación de Agua Potable y saneamiento Básico los documentos cuya copia se solicitan, el Coordinador Administrativo autorizará a un servidor para sacar los documentos solicitados, fuera de la Entidad. En este evento los gastos serán cubiertos previamente y en su totalidad por el peticionario.

**ARTICULO 20. VALOR DE LAS COPIAS.** Teniendo en cuenta lo anterior, se fija un costo de Setenta y cuatro pesos (\$74,00 M/cte.) pesos moneda corriente por cada copia, valor que se reajustará anualmente de acuerdo con las normas legales vigentes para el efecto.

**ARTICULO 21. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES.** Corresponderá al Jefe de cada dependencia expedir las certificaciones, que de acuerdo con su competencia y en virtud de sus funciones, le hayan sido asignadas. Las demás certificaciones deberán ser expedidas por el Coordinador Administrativo.

### III DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

**ARTICULO 22° - NOTIFICACIONES DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan la formulación de consultas, y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado dejando constancia de ello. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos señalados en el artículo 44 del C.C.A.

**PARÁGRAFO** – Los actos que decidan sobre las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando constancia de ello.

**ARTICULO 23° - RECURSOS.** Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, procede el recursos de reposición en

los términos contemplados en el C.C.A.

**ARTICULO 24. DEPENDENCIA RESPONSABLE.** La dependencia encargada de tramitar las quejas y reclamos que se presenten contra la Entidad estará coordinada y dirigida por el Coordinador Ejecutivo.

**ARTICULO 25. PROCEDENCIA.** La Unidad Administrativa resolverá las quejas y reclamos que se formulen verbalmente o por escrito, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la Entidad, de conformidad con lo prescrito en la ley 190 de 1995 y su reglamentario 2232 del mismo año.

**ARTICULO 26. PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTO.** Las quejas y reclamos se resolverán siguiendo los principios y procedimientos dispuestos en la presente resolución para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general.

**PARÁGRAFO:** Si la queja o reclamo se refiere al mal funcionamiento de un servicio a cargo de la Entidad, se procederá a dar traslado al funcionario responsable del área quien pondrá todos los medios a su alcance para atender las fallas y contestar al quejoso dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la misma. Si de la evaluación se determina la responsabilidad de algún funcionario se ordenará la apertura de indagación preliminar o proceso disciplinario y adoptar las medidas que resulten pertinentes

**ARTICULO 27. REGISTRO.** De las quejas y reclamos se llevará un libro en el que se registrará la siguiente información:

- a) Número y fecha de la radicación.
- b) Nombre del quejoso.
- c) Dependencia o funcionario contra quien se dirige la queja o reclamo.
- d) Servicio sobre el cual recae la queja o reclamo presentado
- e) Documentos y pruebas que anexa
- f) Número y fecha del oficio de respuesta.

**PARÁGRAFO:** El funcionario que tenga a su cargo el trámite de la queja o reclamo oficiará al quejoso, informándole que se ha iniciado el estudio de la misma y que una vez analizada se procederá a dar respuesta.

**ARTICULO 28º - TRAMITE EN LA DEPENDENCIA COMPETENTE.** El titular o encargado de la Dependencia competente resolverá directamente la petición o la asignará a más tardar al día siguiente de su recibo, previa radicación, a uno de sus colaboradores para el trámite respectivo.

#### IV. DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 29. SANCIONES.** El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en los artículos 76 del C.C.A., 29 de la Ley 57 de 1985 y de las demás que así lo consagren.

**ARTICULO 30. APLICACIÓN.** El presente reglamento es aplicable para los casos no

cobijados por procedimientos especiales.


**ARTICULO 31. OTRAS NORMAS.** Para los casos no contemplados en este reglamento, se aplicarán las disposiciones generales consignadas en el Código Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

**ARTICULO 32. MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO.** La modificación a la presente resolución requerirá revisión y aprobación previa de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo ordenado por el decreto 770 de 1.984.

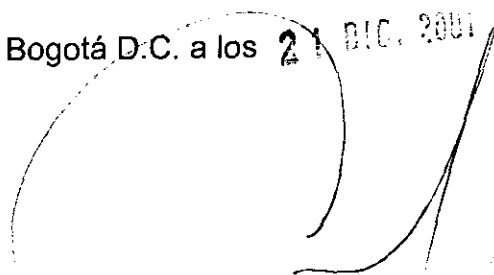
**ARTICULO 33. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas las que le sean contrarias. Su inobservancia por parte de los funcionarios de esta Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico constituye causal de mala conducta.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los 21 DIC. 2001



**EDUARDO PIZANO DE NARVÁEZ**  
Presidente



**JORGE ENRIQUE ÁNGEL GÓMEZ**  
Director Ejecutivo