	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"</b>	Fecha: 01.08.12

**RESOLUCIÓN No 111-2013**  
(09 de Abril de 2013)

**"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"**

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION, EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA – INDERBA

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo N° 016 de 1996 y su Acuerdo modificadorio N° 085 de 1997 del Honorable Concejo Municipal, Decreto N° 001 de Enero 03 de 2012 y Acta de Posesión N° 012 de Enero 06 de 2012 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que la Constitución Política en el artículo 209 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 3, establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19, expresa que son deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, dispone 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 de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna 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 en aras de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, se estima necesario establecer el Reglamento Interno para atender adecuadamente las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de información que en tal sentido se promuevan por los ciudadanos e igualmente, sobre aquellas que por el mismo sentido se recepcionen y corresponda tramitar al interior de INDERBA.

En virtud de lo anterior,

**RESUELVE:**

**CAPÍTULO I  
PARTE GENERAL**

**ARTÍCULO 1.** *Derecho de petición en interés general o particular.* De conformidad con el artículo 3 de la Constitución Política y los artículos 5°, 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de poderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta Resolución. A falta de disposición expresa, se regirá con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"</b>	Fecha: 01.08.12

**PARÁGRAFO 1.** En desarrollo del artículo primero, las peticiones sólo serán recibidas y radicadas en la Ventanilla Única del INDERBA y/o en el correo electrónico dispuesto para tal fin; se le darán traslado al Director General, persona encargada de la asignación y redireccionamiento de las peticiones, a las oficinas competentes para dar trámite a las mismas.

**PARÁGRAFO 2.** Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias, mediante cualquier medio escrito, tecnológico o electrónico del cual disponga INDERBA, de conformidad con el artículo 6° de la Ley 962 de 2005. La presentación de recursos se admitirá por los medios indicados en este inciso, siempre y cuando dé cumplimiento a los requisitos establecidos para tal fin en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARÁGRAFO 3.** Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el párrafo anterior, las peticiones y reclamos que se deseen hacer a través del Internet o correo electrónico deberán dirigirse única y exclusivamente a la siguiente cuenta de correo: [peticionesyreclamos@inderba.gov.co](mailto:peticionesyreclamos@inderba.gov.co). Para que INDERBA proceda a dar respuesta a las peticiones mediante el uso del internet, el peticionario deberá autorizar el envío de la información o contestación de la petición, a través de este medio de manera expresa y aportar la dirección o correo electrónico en el cual recibirá la información. No se tramitará por la Institución peticiones quejas o reclamos enviados a cuentas personales y particulares de Internet, aun siendo las mismas de funcionarios de INDERBA.

**ARTÍCULO 2: Procedencia y contenido.** Los derechos de petición presentados ante INDERBA, se tramitarán en los términos de la presente resolución. Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

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.
3. La firma del peticionario cuando fuere el caso.


**PARÁGRAFO 1.** Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales imperantes.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando la petición sea presentada a través de apoderado, el interesado debe presentar el poder debidamente autenticado, y con cumplimiento de lo establecido en el Artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

**PARÁGRAFO 3.** Si quien presenta una petición verbal manifiesta no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y el peticionario imprimirá su huella dactilar.

**ARTÍCULO 3. Petición incompleta.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos, informaciones necesarias o no cumpliera con los requisitos contenidos en el Artículo Segundo del presente acto administrativo, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (01) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>“POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA”</b>	Fecha: 01.08.12

**ARTÍCULO 4. Término para resolver.** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone del término de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad. Cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

**ARTÍCULO 5. Falta de competencia y traslado.** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

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

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

**PARÁGRAFO.** En el evento que INDERBA, por temas coyunturales, reciba un sinnúmero de peticiones, la entidad respetará estrictamente el orden de su presentación. Para procedimientos especiales regulados por la ley, se atenderán conforme a la misma.

## CAPÍTULO II DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**ARTÍCULO 6. Petición de información.** En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción y actividades de INDERBA y a que se expidan copias de las mismas, salvo los que tengan reserva constitucional o legal según lo establecido en los artículos 24 y 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de dichos documentos.

**PARÁGRAFO:** Harán parte de la reserva, incluso para los funcionarios de la Entidad, las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargo que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos competentes del control interno dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos. Los fallos debidamente ejecutoriados y en firme serán públicos.


**ARTÍCULO 7. Procedencia y contenido.** Las solicitudes de información se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**ARTÍCULO 8. Término para resolver.** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de responder la petición, deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con el artículo 25 de la Ley 57 de 1985, en concordancia con el numeral 1 del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 9. Documentos publicados.** Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la dependencia responsable de la respuesta, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o la página web en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

**ARTÍCULO 10. Del derecho a conocer, actualizar y rectificar información.** Con las salvedades que establece la misma Constitución Política y la ley, toda persona tiene derecho a solicitar, acceder, actualizar y rectificar la información que posea INDERBA y particularmente a que se expidan copias de sus documentos, salvo las excepciones establecidas en la presente resolución.

**PARÁGRAFO.** El derecho del solicitante y el deber de INDERBA de autorizar la expedición a que se refiere este artículo, no solo se invoca para los documentos escritos o impresos, sino que se extiende a los objetos muebles con carácter representativo o declarativo, tales como planos,

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"</b>	Fecha: 01.08.12

dibujos, fotografías, cintas magnetofónicas o fonotípicas, grabaciones magnetofónicas, videos, disquetes, etc., siempre y cuando el solicitante cancele los costos del valor establecido.

**ARTÍCULO 11. Documentos reservados.** INDERBA sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público. Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta Corporación decida de conformidad con lo establecido en la ley.

### CAPÍTULO III DE LAS CONSULTAS O CONCEPTOS

**ARTÍCULO 12. Consultas o conceptos.** De conformidad con el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los interesados podrán formular consultas o conceptos escritos o verbales en relación con la materia a cargo de INDERBA, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

**ARTÍCULO 13. Procedencia y contenido.** Las solicitudes de consulta o concepto, se harán de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**ARTÍCULO 14. Término para resolver.** La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la consulta o concepto, deberá tramitarla en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, teniendo en cuenta los principios de economía, celeridad, eficacia e imparcialidad.

**PARÁGRAFO.** Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad de la Entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. El funcionario al resolver la consulta deberá advertirlo.

### CAPÍTULO IV DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS


**ARTÍCULO 15. Quejas, reclamos y denuncias.** De conformidad con el numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público "recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".

**ARTÍCULO 16. Atención de quejas, reclamos y denuncias.** INDERBA resolverá las quejas relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, que se presenten en forma verbal, por escrito o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga INDERBA. La atención de quejas, reclamos y denuncias, se hará de idéntica forma como se efectúa el trámite para derechos de petición.

**ARTÍCULO 17. Procedencia y contenido.** Las quejas, reclamos y denuncias, se presentarán por escrito o verbalmente y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

- Nombre, identificación y dirección de correspondencia de quien presente la queja, reclamo o denuncia.
- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia.
- Descripción de la queja, reclamo o denuncia y motivos que la sustentan.
- Pruebas documentales, testimoniales o cualquier otra que sustenten la queja, reclamo o denuncia.

**PARÁGRAFO.** A las quejas anónimas se les dará el trámite disciplinario, penal y fiscal, siempre y cuando se acredite siquiera sumariamente la veracidad de los hechos denunciados, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"</b>	Fecha: 01.08.12

**ARTÍCULO 18. Trámite.** Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitados por la oficina de Control Interno. En los casos en que se presenten quejas, reclamos o denuncias de actuaciones que pudieran ser constitutivas de faltas penales o disciplinarias contra funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará el traslado de la misma a la Personería Municipal, quien iniciará la investigación en caso de que haya lugar a ello.

**ARTÍCULO 19. Término para resolver.** Las quejas, reclamos y denuncias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto, aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual, se informará dentro de los tres (3) días siguientes a la Personería Municipal quien la atenderá con sujeción a los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.

#### CAPÍTULO V DISPOSICIONES COMUNES

**ARTÍCULO 20. Trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.** Serán recibidos siguiendo las siguientes reglas:

a) El escrito será presentado o radicado, de lunes a viernes dentro del horario de atención al público de la entidad y se remitirá inmediatamente al funcionario o área de INDERBA para adelantar el trámite correspondiente.

b) De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 962 de 2005, para efectos del cómputo del término de respuesta, los requerimientos se entenderán radicados el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo por parte del peticionario. Igualmente, el derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo, se entenderá atendido por la Entidad el día de su incorporación al correo institucional. Si se radican en un día no hábil, los términos correrán a partir del día siguiente hábil.

c) Los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información que ingresen a INDERBA, a través de la página web, línea de fax, serán incorporados a la base de datos adoptado para el efecto, dentro del horario de atención al público y se remitirá inmediatamente al funcionario o área de la Institución para adelantar el trámite, conforme a los procedimientos establecidos en la presente resolución.


d) Si el peticionario así lo solicita, la respuesta puede ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el escrito, bajo las condiciones y en cumplimiento de lo establecido en los artículos anteriores.

e) Cuando no sea posible notificar la respuesta al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta Resolución y se fijará un edicto en un lugar público de la Entidad, por un término mínimo de diez (10) días. Adicionalmente, la dependencia responsable de dar respuesta, la dejará disponible para ser reclamada por el peticionario, durante los siguientes seis (06) meses, si después de transcurrido este tiempo no ha sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

f) Si la dependencia a quien se le asigna resolver un derecho de petición, solicitud de información, queja, denuncia o reclamo considera que es otra dependencia de la Corporación la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.

**ARTÍCULO 21. Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información verbales.** Los requerimientos verbales procederán cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al funcionario competente según lo establecido en la presente resolución, donde se elaborará el registro correspondiente y se le entregará copia impresa como constancia de la presentación.

**ARTÍCULO 22. Delegación para atender los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información.** El Jefe de Oficina a la que le corresponda estudiar y resolver el requerimiento según la naturaleza de este y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al peticionario quien la remitirá a la Oficina Jurídica para su revisión y posterior firma por el único funcionario competente, es decir el Director General. Se exceptúan los requerimientos que por su naturaleza deberán ser atendidos por un funcionario en especial.

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>"POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA"</b>	Fecha: 01.08.12

**PARÁGRAFO.** Cuando la petición lo amerite, la respuesta deberá ser consultada con la Oficina Jurídica de la Institución, dependencia que prestará el apoyo necesario a las demás dependencias si se requiriere, a su vez procurará los trámites que estime necesarios resolver.



**ARTÍCULO 23.** *Interrupción de los términos para resolver.* Los términos señalados en la presente resolución, se interrumpirán:

- a) 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 la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO 24.** *Pruebas.* Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo.

Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales.

Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil.

**ARTÍCULO 25.** *Impedimentos de los funcionarios.* Como garantía de imparcialidad, cuando exista algún impedimento para realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas por parte de un funcionario de INDERBA, se aplicará el procedimiento administrativo señalado en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y además se dará aplicación a las causales de recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil.


**ARTÍCULO 26.** *Desistimiento.* En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (02) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

**ARTÍCULO 27.** *Del rechazo de la petición, queja, reclamo, denuncia y solicitud de información.* Habrá lugar a rechazar cuando la solicitud sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros. En ese sentido se le responderá al interesado y se dejara constancia de la respuesta dada.

**ARTÍCULO 28.** *Sanciones.* La responsabilidad de uno o más funcionarios, probada mediante las correspondientes vías procesales, acerca de los trámites deficientes de un derecho de petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud de información, serán objeto de las sanciones disciplinarias que para el efecto dispone la Ley 734 de 2002, independientemente de las demás acciones que las leyes contemplen.

**ARTÍCULO 29.** *Valor de las copias.* La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada supere un número de cinco (5) hojas. El valor de cada una será de ciento cincuenta pesos (\$150), actualizado anualmente de conformidad con el artículo 3° de la Ley 242 de 1995. Dicho valor deberá ser cancelado previamente por el interesado a favor de INDERBA en la siguiente cuenta:

<b>ENTIDAD FINANCIERA:</b>	BANCO BBVA
<b>NÚMERO DE CUENTA:</b>	603000118
<b>TIPO DE CUENTA:</b>	CORRIENTE
<b>NIT DE INDERBA</b>	829.000.477-7

	<b>INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE, LA RECREACION EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE Y LA EDUCACION FISICA DE BARRANCABERMEJA</b>	F:01.PO.GJC
	<b>RESOLUCION No 111-2013</b>	Versión: 0.3
	<b>“POR LA CUAL SE REGULA EL TRÁMITE INTERNO DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN AL INTERIOR DE INDERBA”</b>	Fecha: 01.08.12

El correspondiente recibo de consignación, se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas.

**ARTÍCULO 30. Horario de atención.** El horario de atención al público para los efectos de la presente resolución, será el establecido por la Dirección General mediante acto administrativo, dentro del cual se establece la jornada laboral ordinaria al interior de la entidad, la cual deberá ser informada a través de su portal electrónico para la consulta de los interesados.

**ARTÍCULO 31. Remisión.** Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

#### CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 32. Procedencia de Recursos.** Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas sobre la materia tratada en la presente resolución, adelantadas ante INDERBA, procederán los recursos previstos en el Artículo 74 del Código Contencioso Administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Director General de la entidad, contra los cuales solo procederá el recurso de reposición.


**ARTÍCULO 33. Cumplimiento de lo dispuesto.** Los funcionarios de INDERBA, darán estricto cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos en la presente resolución, el no acatamiento de lo regulado será informado al Jefe de la Oficina de Control Interno o en su defecto a la Oficina Jurídica de la Institución para que obre de conformidad con lo establecido dentro de la Ley 734 de 2002.

**ARTÍCULO 34. Vigencia y derogatorias.** La presente resolución comenzará a regir a partir de su expedición y deroga todos los actos administrativos anteriores a la presente resolución que regularon el trámite interno de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Barrancabermeja, a los Nueve (09) días del mes de Abril de 2013.

  
**ORLANDO DE JESUS RUSSO DIAZ**  
 Director General

  
 Proyectó: **Mónica Andrea Flórez Meza**  
 Asistente Jurídico