

DIEGO EUGENIO CORREDOR BELTRÁN

Magistrado ponente

STP10701-2023

Radicación n° 132547

Acta 168.

Bogotá, D.C., siete (7) de septiembre de dos mil veintitrés (2023).

ASUNTO

Decide la Sala la impugnación interpuesta por la accionante MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE, a través de su agente oficioso Miguel Ángel Araque Pineda¹, frente a la decisión proferida el 31 de mayo del año en curso por la Sala de Casación Laboral, por medio de la cual negó la acción de tutela formulada contra el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura y el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Cajicá (Cundinamarca), por la presunta vulneración de las garantías fundamentales al debido proceso y petición, trámite al que fueron vinculados el Banco Agrario, la Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Cundinamarca y las demás partes e intervinientes dentro del proceso ejecutivo vinculado en este trámite preferente.

ANTECEDENTES

Los sucesos y pretensiones que motivaron la solicitud de amparo y las pretensiones fueron reseñados por el A quo constitucional, de la forma como sigue:

La promotora del presente mecanismo lo inició con el propósito de obtener el amparo de sus derechos fundamentales de petición y debido proceso, presuntamente vulnerados por las autoridades convocadas.

Fundamentó la solicitud de amparo en que, en síntesis, es la demandada en un proceso ejecutivo para hacer efectivo el pago de los cánones de arrendamiento a los cuales fue condenada a sufragar mediante sentencia judicial, trámite que se identificó bajo el radicado No. 2021-0185 y le correspondió al Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Cajicá.

Señaló que el 22 de abril de 2022 consignó en el Banco Agrario la suma de \$13.500.000, los cuales correspondían al valor de la condena -\$13.372.500- y «un saldo a favor por si debía pagar algo más de intereses» y que el 24 de junio de 2022 informó al Juzgado accionado que había efectuado el pago, adjuntando el recibo de la consignación y solicitó la terminación del proceso.

Aseveró que el 30 de agosto de 2022, el Despacho convocado negó la solicitud de finalización del litigio, con fundamento en que no se había presentado la liquidación del crédito y no obraban depósitos judiciales consignados en el proceso, pues el valor consignado se hizo a órdenes de la cuenta de arancel judicial del Consejo Superior de la Judicatura y no de ese Juzgado.

Relató que el 5 de agosto de 2022 solicitó al Banco Agrario el traslado de los dineros consignados por error al Consejo Superior de la Judicatura, entidad bancaria que le informó que «solo es recaudador y pagador de los convenios interadministrativos y que la solicitud se debía realizar directamente a donde fueron consignados esos dineros».

Refirió que el 1.º de noviembre de 2022 envió derecho de petición al «Consejo Superior de la Judicatura», en el cual solicitó la devolución de los dineros cancelados equivocadamente, autoridad que le dio respuesta el 7 de diciembre de 2022, en la que le indicó los requisitos que debía adjuntar para solicitar el reintegro del dinero.

Sostuvo que el 23 de febrero de 2023 el Juzgado ordenó seguir adelante con la ejecución.

En efecto, solicitó se ordene (i) al Consejo Superior de la Judicatura «la devolución inmediata» de los dineros consignados por error y (ii) al Juzgado Segundo Promiscuo Municipal del Circuito de Cajicá detener el auto de embargo y secuestro y el remate del inmueble a su nombre.

DEL FALLO RECURRIDO

La Sala de Casación Laboral negó el amparo.

En relación con lo accionado contra el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial concluyó que no ha existido vulneración, por cuanto si bien la petición fundamento de la tutela se presentó el “1° de noviembre de 2022”, la autoridad accionada le dio respuesta informándole los documentos requeridos para adelantar el trámite de devolución del dinero y posteriormente le convocó para que allegara la cédula de Miguel Ángel Araque Pineda, sin que, en la demanda de tutela se haya acreditado la prestación de los mismos.

De otra parte, indicó que conforme la intervención de la mencionada dependencia, solo hasta el 12 de abril de 2023 recibió la solicitud de devolución del dinero consignado y requirió al peticionario aportar algunos documentos faltantes, los cuales fueron remitidos el 18 de mayo de 2023; fecha desde la cual, no había fenecido el término para dar respuesta a la petición.

Respecto de lo accionado contra el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Cajicá indicó que, la pretensión de suspensión del auto de embargo y secuestro y consecuente remate del inmueble, debe proponerla directamente ante dicha autoridad judicial.

DE LA IMPUGNACIÓN

La parte actora funda el disenso en que, no puede concluirse que, el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial recibió la totalidad de los documentos el 17 de mayo de 2023 y que, por tanto, a partir de allí deben contabilizarse los 15 días para contestar la petición.

Ello, por cuanto, desde el 9 de marzo de 2023 aportó la copia de la cédula que le fue requerida.

Describió que, el 11 de abril de 2023 dicha dependencia le solicitó informar la cuenta a la cual debía hacerse la devolución, esto es, directamente al juzgado o la cuenta de Miguel Ángel Araque Pineda aportada y le pidió nuevamente la cédula de ciudadanía de éste.

Luego, en correo del 17 de mayo de 2023 le solicitaron la certificación bancaria actualizada, la cual destaca, ya había sido enviada junto con todos los documentos que en su momento le fueron requeridos.

CONSIDERACIONES

De conformidad con lo establecido en el artículo 86 de la [Constitución Política](#), el canon 2º del Decreto 333 de 2021, que modificó el 2.2.3.1.2.4 del Decreto 1069 de 2015, en concordancia con el precepto 44 del Reglamento General de la Corte Suprema de Justicia, es competente esta Sala para pronunciarse sobre la impugnación interpuesta contra la decisión adoptada en primera instancia por la Homóloga de Casación Laboral.

El problema jurídico, se contrae a resolver la impugnación interpuesta contra el fallo de tutela emitido por la Sala de Casación Laboral, mediante el cual, negó el amparo de las garantías fundamentales al debido proceso y petición, presuntamente vulneradas por el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura y el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Cajicá (Cundinamarca).

La parte actora reclama que, la mencionada dependencia de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, no ha dado contestación de fondo a la solicitud de devolución de dinero consignados equívocamente que elevó desde el 19 de octubre de 2022.

Así como que, se suspenda el proceso ejecutivo adelantado contra MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE ante el mencionado juzgado; asunto que tuvo origen en el no cumplimiento de un contrato de arrendamiento en el cual fue codeudora. Ello, por cuanto el dinero que se consignó iba dirigido a pago de la deuda ventilada en ese asunto.

En la impugnación, la parte actora dirige la inconformidad exclusivamente en relación con la resuelto frente al Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura. Por manera que, será este el punto que se abordará en esta sede de segunda instancia.

Del derecho de petición

El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho de petición como garantía fundamental que contempla la posibilidad que tienen las personas de presentar solicitudes ante las autoridades por motivos de interés general o particular y el deber de éstas de responder en forma pronta, cumplida y de fondo.

Tal prerrogativa actualmente se encuentra regulada en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, en donde se establece:

«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. 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](#), 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.»

En lo que tiene que ver con la estructura de este derecho, la jurisprudencia constitucional ha establecido que se compone de dos elementos interdependientes que comprenden, tanto la garantía de presentar peticiones ante las autoridades, como la garantía de que se emita respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado.²

Asimismo, ha dicho que su núcleo esencial se circunscribe a: i) la formulación de la petición; ii) la pronta resolución; iii) la emisión de una respuesta de fondo y completa; y iv) la notificación de la misma al peticionario.

En relación con la formulación de la petición, se tiene decantado que cualquier persona está facultada para remitir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio apto para ese fin.³

Acerca de la pronta resolución, el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 consagra que, salvo norma legal especial,⁴ toda petición deberá resolverse en los quince (15) días siguientes a su recepción. Lapso que debe ser acatado por el funcionario encargado, o en su defecto, informar al interesado cuando no sea posible resolver la postulación en los plazos señalados, so pena de sanción disciplinaria.

De otro lado, la respuesta de fondo implica que, para la satisfacción de esta garantía, la entidad debe emitir una contestación que abarque en forma sustancial la materia objeto de solicitud, independientemente del sentido. En ese orden, según lo ha dicho la Corte Constitucional, la respuesta debe ser clara, por tener argumentos de fácil comprensión;

precisa, en la medida en que se dirige a lo pedido sin incurrir en evasivas; congruente, por abarcar el objeto de petición y resolver conforme lo solicitado; y consecuente, al informar el trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.⁵

Ello quiere decir que la respuesta comunicada al petente dentro de los términos antes establecidos, así resuelva de forma desfavorable lo pedido, no deriva en una vulneración del derecho de petición.⁶

Por último, en cuanto a la notificación de la decisión al peticionario, constituye una exigencia a cargo de la entidad dar a conocer al solicitante el contenido de la contestación. En tal virtud, la autoridad deberá realizar su efectiva notificación, incluso, cuando se trate de respuestas dirigidas a explicar sobre la falta de competencia y la remisión a la entidad encargada.⁷

Del caso concreto.

Para efectos de ofrecer un panorama completo sobre lo acontecido en este caso, es preciso partir por relatar que, contra MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE se adelanta un proceso ejecutivo ante el Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Cajicá (Cundinamarca) que, según lo informado en la demanda de tutela, tuvo origen en el incumplimiento de un contrato de arrendamiento, donde la ciudadana figuró como codeudora.

En aras de lograr la terminación de mismo, el 26 de abril de 2022, la ciudadana consignó ante el Banco Agrario la suma de \$13.500.000. Sin embargo, el Juzgado en providencia de 31 de agosto de ese mismo año, le informó que, no era posible acceder a la postulación de terminación del proceso porque, entre otras razones, el dinero no había sido consignada como título judicial a la cuenta del juzgado, sino con destino al Convenio 13476 a cargo del Consejo Superior de la Judicatura.

Ante esta situación, desde el 5 de agosto de 2022, MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE dirigió petición al Banco Agrario con el fin de que, el dinero consignado al Convenio 13476 fuera trasladada a la cuenta de depósitos judiciales del mencionado Juzgado.

Mediante escrito de 12 de octubre de 2022, el Banco Agrario le informó sobre la imposibilidad del traslado de dineros solicitado y le indicó que, para ello debía dirigir solicitud al titular del Convenio al que fue consignado, es decir, al Consejo Superior de la Judicatura.

Ante ello, el 19 de octubre de 2022, la ciudadana MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE dirigió petición con dicho fin a “Atención al Usuario – Rama Judicial – Consejo Superior de la Judicatura – Unidad Cendoj” y la remitió al correo electrónico info@cendoj.ramajudicial.gov.co.

Posteriormente, el 1° de noviembre de 2022, al mismo correo electrónico remitió algunos documentos relacionados con la situación ventilada.

El día 3 siguiente, la Unidad de Atención al Usuario – Rama Judicial – Unidad Cendoj del Consejo Superior de la Judicatura reenvió el correo antes referido -1 de noviembre de 2022- a varias direcciones electrónicas j02prmcajica@cendoj.ramajudicial.gov.co, csjsacmarca@cendoj.ramajudicial.gov.co y csjsdcmarca@cendoj.ramajudicial.gov.co con copia al correo electrónico de la accionante, con el siguiente contenido:

“Remito por considerarlo de su competencia para su conocimiento y demás fines.

En caso de que no sea de su competencia, a fin de evitar reprocesos, solicitamos direccionar al funcionario o área competente. Así mismo copiar la respuesta o gestión directamente al usuario solicitante y/o quienes considere pertinente, a fin de mantener la trazabilidad”

El día 18 del mismo mes, MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE dirigió nuevamente petición al correo electrónico info@cendoj.ramajudicial.gov.co, donde insistió en la solicitud de traslado del dinero consignado equivocadamente.

El 7 de diciembre de 2022, el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura informó al correo electrónico de la accionante que debía remitir los documentos exigidos en la Resolución No. 4179 de 2019, por medio de la cual se establecen los requisitos para solicitudes de devolución de dineros. Así mismo, le informa que la solicitud será resuelta en el turno que corresponda, conforme el artículo 15 de la Ley 962 de 20058.

El 11 de enero de 2023, la actora remitió a la dependencia antes referida varios documentos con los que pretendió cumplir el requerimiento. Entre ellos, la certificación bancaria del Banco Davivienda, con fecha de expedición 28 de diciembre de 2022, correspondiente a la cuenta cuyo titular es Miguel Ángel Araque Pineda -hijo y agente oficioso de la actora-, a la cual solicitó expresamente realizar la devolución.

El día 25 siguiente, la mencionada dependencia solicitó a la actora aportar documento faltante, esto es, la “copia de la cédula del Señor Miguel Ángel Araque Pineda”.

El día 26 del mismo mes, la accionante envió correo a la dependencia citada, donde señaló aportar la cédula solicitada; no obstante, no adjuntó el mismo. Hecho que, valga la pena resaltar, reconoce la accionante.

Sin embargo, el 9 de marzo de 2023, la actora reenvió a al Grupo accionado el correo de 26 de enero, esta vez, adjuntando la cédula de ciudadanía que le fue requerida.

El 11 de abril de 2023, la dependencia involucrada solicitó a la peticionaria aclarar si la devolución del dinero debe efectuarse a la cuenta de ahorros de Miguel Ángel Araque Pineda o trasladarse a la cuenta del juzgado.

En la misma fecha, la actora dio respuesta en el sentido de indicar que, conforme lo indicara en los documentos que aportó a la solicitud inicial, pedía que el dinero fuera consignado a la cuenta de su hijo.

En dicha fecha del mes de abril ogaño, en correo, se le requirió aportar la cédula de su hijo, titular de la cuenta. Requerimiento que la actora materializó aquel día aludido anteriormente.

Finalmente, el 17 de mayo de 2023, la dependencia accionada le solicitó adjuntar certificación bancaria, por cuanto “no está actualizada, toda vez que la cargada en el expediente es de diciembre de 2022”.

En la misma fecha, la accionante atendió dicho requerimiento.

Pues bien, a partir de la anterior descripción es posible señalar que, la petición inicial de devolución del dinero consignado equívocamente al Convenio 13476 a cargo del Consejo Superior de la Judicatura, se presentó desde el 19 de octubre de 2022, cuando la accionante con ocasión de la información que obtuvo, dirigió la petición a Atención al Usuario – Rama Judicial – Unidad Cendoj del Consejo Superior.

Sin embargo, por razones que se desconocen, solo hasta el 3 de noviembre de 2022, dicha dependencia reenvió la solicitud a otros correos electrónicos para que se diera trámite. Y hasta el 7 de diciembre de 2022, esto es, transcurridos cerca de dos meses, la encargada del asunto, esto es, el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial le informó sobre los documentos que debía aportar.

El 11 de enero de 2023, la actora envió los documentos requeridos y desde entonces, la dependencia a cargo a realizado en diferentes fechas distantes entre sí, requerimiento para aportar documentos, cuando, en estricto sentido, de faltar documentación, debe propenderse porque sean informados en mismo acto, so pena de que, como ha sucedido en

este asunto, la definición de la petición se defina en el tiempo.

Además que, ha requerido en más de una oportunidad documentos que fueron aportados inicialmente, como es el caso de la certificación bancaria, solicitada el 17 de mayo de 2023; o ha solicitado aportar por segunda vez un documento, siendo que, ya había sido allegado, como ocurre en el caso de la cédula de ciudadanía de Miguel Ángel Araque Pineda.

Por tanto, contrario a lo concluido por el A-quo, no puede predicarse la inexistencia de vulneración de garantías fundamentales, por el hecho de que solo hasta el 17 de mayo del año en curso, el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial contó con los documentos necesarios para emitir el acto administrativo que resuelva la petición, cuando lo cierto es que, esa situación se originó en dicha dependencia porque solicitó fraccionadamente los documentos requeridos.

Incluso, resulta un tanto reprochable que, pese a que la actora desde el 11 de enero de 2023 aportó la certificación bancaria de la cuenta a la que solicitó expresamente hacer la devolución del dinero, el Grupo de Fondos Especiales le solicitara el 11 de abril de 2023 informar si deseaba que la devolución del dinero se efectuara a la cuenta suministrada o la del juzgado y aportar nuevamente certificación bancaria vigente.

Si bien, frente a este último aspecto, el fundamento para solicitar de nuevo la certificación bancaria fue que la aportada en enero de 2023 no estaba actualizada, ello pone en evidencia que, tal ha sido el tiempo transcurrido desde el envío inicial de los documentos que la certificación bancaria no se pudo tenerse como vigente para efectos del depósito.

Desde esa perspectiva, no resulta trascendental la discusión en punto a la fecha en que finalmente se aportó la copia de la cédula de ciudadanía de Miguel Ángel Araque Pineda, esto es, si como lo acreditó en el escrito de impugnación, ocurrió el 9 de marzo de 2023, porque lo cierto es que, el hecho vulnerador del derecho de petición es que, pese al tiempo transcurrido entre la fecha de envío de los documentos requeridos para atender la petición

-11 de enero de 2023- con las incidencias antes referidas, aún no exista un pronunciamiento de fondo.

Desconociendo con ello las directrices fijadas en el párrafo del artículo 149 y 1710 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, según los cuales, en aquellos casos sea necesario que el solicitante aporte información o documentación adicional, la entidad puede solicitarlos en un término que no puede exceder el establecido para responder y obtenidos entrar a resolver de fondo.

En el anterior contexto, se revocará el fallo de primera instancia. En su lugar, se concederá el amparo del derecho de petición.

Ahora, durante la intervención en el trámite de primera instancia, el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial informó, sin mencionar la norma concreta, que para las solicitudes de devolución de dineros existe un procedimiento de cinco etapas: “i) verificación documental de cumplimiento de requisitos; ii) proyección de resolución de devolución; iii) verificación legal, consideración y firma por parte de la directora ejecutiva; iv) verificación de la cadena presupuestal (verificación, imputación, autorización presupuestal y contabilización y v) el Grupo de Fondos Especiales, procede a gestionar el pago a la cuenta del beneficiario indicada en la solicitud”

En consecuencia, atendiendo las particularidades del caso y la evidente dilación en la que ha incurrido el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial- Consejo Superior de la Judicatura en resolver la solicitud de la accionante, se le ordenará que, en el término de un (1) mes siguiente a la notificación de la presente decisión, priorice el asunto y emita pronunciamiento de fondo sobre la petición de devolución del dinero y, de ser procedente, en el mismo término, adelante las gestiones correspondientes tendientes a la entrega.

Dicho término tiene fundamento en que, de conformidad con lo indicado por dicha

dependencia durante el trámite de primera instancia, desde el 18 de mayo del año en curso cuenta con la totalidad de los documentos.

En mérito de lo expuesto, la Sala de Decisión de Tutelas N° 3 de la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

RESUELVE

Primero: Revocar parcialmente el fallo emitido por la Sala de Casación Laboral, en lo accionado contra el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura.

Segundo: En su lugar, conceder el amparo de la garantía fundamental de petición de MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE.

Tercero: Ordenar el Grupo de Fondos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial – Consejo Superior de la Judicatura que, en el término de un (1) mes siguiente a la notificación de la presente decisión, priorice el asunto y emita pronunciamiento de fondo sobre la petición de devolución del dinero y, de ser procedente, en el mismo término, adelante las gestiones correspondientes tendientes a la entrega del dinero elevada por MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE.

Cuarto: Confirmar el fallo en los demás aspectos.

Quinto: Remitir el asunto a la Corte Constitucional para su eventual revisión, una vez ejecutoriada la sentencia.

Notifíquese y cúmplase.

DIEGO EUGENIO CORREDOR BELTRÁN

MYRIAM ÁVILA ROLDÁN

GERSON CHAVERRA CASTRO

Nubia Yolanda Nova García

Secretaria

1 Mediante auto de 15 de mayo de 2023, la Sala de Casación Laboral inadmitió la demanda de tutela y requirió a la parte actora acreditar la agencia oficiosa.

Al considerar que los documentos aportados, acreditaban dicha condición, en auto de 24 de mayo de 2023, la Sala de Casación Laboral, reconoció a Miguel Ángel Araque Pineda como agente oficioso de MARÍA ELENA REYES DE ARAQUE.

2 Corte Constitucional, T-230 de 2020.

3 Artículos 23 [Constitución Política](#) y 13 de la Ley 1437 de 2011.

4 La misma disposición consagra que están sometidas a un término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones 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.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

5 Corte Constitucional, T-230 de 2020.

6 Corte Constitucional T-908 de 2014.

7 Corte Constitucional, T-230 de 2020.

8 “ARTÍCULO 15. DERECHO DE TURNO. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo.

Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario”.

Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos

estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

9 ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

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.

10 ARTÍCULO 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. 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.