

RESOLUCIÓN 1893 DE 2015

(octubre 21)

Diario Oficial No. 49.674 de 23 de octubre de 2015

AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS

Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS

en uso de sus atribuciones legales y, en especial las que le confieren el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, y los numerales 17 y 18 del Decreto número 4138 de 2011,

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 y a obtener pronta resolución, así como a acceder a documentos públicos, respectivamente, salvo los casos que establezca la ley;

Que la Carta Política en su artículo [209](#), y la Ley 489 de 1998, en su artículo [30](#), determinan que la función administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad;

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo [34](#), numeral 19, expresa que es deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de las peticiones en sus respectivas entidades;

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, señala que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo ordenamiento;

Que de acuerdo con el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que la Corte Constitucional ha señalado los parámetros esenciales en la observancia del derecho de petición, así:

“...La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3.

La propuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...” (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630 de 2002, M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra);

Que la Sala Plena de la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-[818](#) de 2011, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, declaró la Inexequibilidad diferida de los artículos [13](#) al [33](#) de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante (CPACA), hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin que el Congreso de la República expidiera en el entretanto la Ley Estatutaria correspondiente que regule el citado derecho fundamental;

Que atendiendo lo dispuesto por la citada Sentencia de la Corte Constitucional, se procedió a reglamentar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al interior de la entidad, a través de la Resolución número [0795](#) de 2012, supeditando su vigencia al mismo plazo que la Corte Constitucional indicó en su Sentencia C-[818](#) de 2011;

Que en acatamiento a lo resuelto por la Corte Constitucional, el Congreso de la República procedió a tramitar el respectivo proyecto de ley estatutaria, correspondiéndole el número 65 de 2012 Senado y el número 227 de 2013 Cámara de Representantes, bajo el título “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; de acuerdo con el procedimiento establecido en los artículos [153](#) y [241](#) de la Constitución Política, el proyecto de ley estatutaria fue enviado a la Corte Constitucional, para su respectivo control de constitucionalidad, concluyendo con la expedición de la Sentencia C-951 de 2014, por medio de la cual se declaró su exequibilidad;

Que habiéndose agotado el procedimiento legal y constitucional que le correspondía al proyecto de ley estatutaria, el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley [1755](#) de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver;

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DE LAS PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

ARTÍCULO 1o. COMPETENCIA. La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, atenderá y resolverá en lo referente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), entre otros, de conformidad con el Decreto número 4138 de 2011, los siguientes asuntos:

1. Las peticiones respetuosas en interés general y en interés particular dirigidas a la Entidad, que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con lo establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política.

2. Las solicitudes de información sobre los trámites y servicios a cargo de la Entidad.
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le corresponda expedir.
4. Las consultas verbales o escritas, relacionadas con las funciones de la Entidad, sin perjuicio de lo que se disponga en normas especiales.
5. Las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por el funcionamiento de los servicios propios de la Entidad, en los términos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecido en el Decreto número [1082](#) de 2015, en la presente resolución y demás normas relacionadas con esta materia.

PARÁGRAFO 1o. Si dado el objeto o el fin de la petición, la Entidad no fuere la autoridad competente para tramitar la solicitud presentada, se informará de inmediato al interesado cuando este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si lo hizo por escrito.

Dentro del término de los cinco (5) días, anteriormente señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

El término y condiciones de los traslados por competencia solo operan entre entidades, mas no frente a las dependencias internas de la Entidad.

PARÁGRAFO 2o. Las quejas referentes a la presunta comisión de faltas disciplinarias por parte de los servidores públicos de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, se regirán por el trámite dispuesto en la Ley [734](#) de 2002 y demás normas que la modifiquen o adicionen, y de las cuales conocerá la Secretaría General de la Entidad, directamente o a través de la delegación de esta función.



ARTÍCULO 2o. FORMULACIÓN DE PETICIONES. Las solicitudes que se presenten ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, podrán realizarse verbalmente o por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos que garantice la autenticidad, integridad y su disponibilidad.

De la atención de las solicitudes o peticiones verbales se deberá dejar registro en el Sistema de Gestión Documental con el cual cuente la Entidad y demás plataformas que se dispongan para el efecto, conforme al asunto que corresponda, o en su defecto se dejará constancia en dicho sistema, la fecha, hora, identificación del peticionario, contenido de la solicitud y respuesta o trámite que se brindó.

Para el recibo, trámite, respuesta y discusión con el ciudadano de la petición formulada por mensaje de datos o medios electrónicos, se aplicará lo dispuesto en los Capítulos I y II del Título II de la Ley [1755](#) de 2015, sin perjuicio de lo establecido en la Ley [527](#) de 1999.



ARTÍCULO 3o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. En las peticiones deberán constar como mínimo los siguientes requisitos:

1. Indicación de la Entidad a la que se dirige.

2. 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. Objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.

4. Razones en las que se fundamenta su petición.

5. Relación de los documentos que se acompañan conforme a las exigencias de ley o que se deseen presentar por parte del peticionario.

6. Firma del peticionario en medio físico o digital, conforme a los criterios del artículo [7o](#) de la Ley 527 de 1999, o por cualquier otro medio que permita reconocer la manifestación de la voluntad del solicitante.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de mandatario o apoderado, se deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo [74](#) del Código General del Proceso, concordante con el artículo 35 del Decreto-ley 196 de 1971 y los artículos [33](#) del Decreto-ley 2150 de 1995 y [5o](#) de la Ley 962 de 2005.

PARÁGRAFO 2o. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en los términos del artículo [19](#) de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO 3o. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad 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 4o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. El Grupo de Gestión Documental y los Grupos Territoriales o Puntos de Atención de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, recibirán las peticiones escritas o por medios electrónicos, las sellarán con la fecha y hora de recibo y el número de radicación interno respectivo.

El peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la Dependencia competente mediante el número de radicación.

Los servidores públicos y contratistas de la Entidad que reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de su buzón de correo electrónico, deberán remitirlas al Grupo de Atención al Ciudadano. En todo caso, el trámite y respuesta estará a cargo del funcionario o de la dependencia competente, quien remitirá copia de la respuesta por el mismo medio en que esta se emita, al Grupo de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES VERBALES. Los Grupos Territoriales, Puntos de Atención, y el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, atenderán las peticiones verbales que presenten los usuarios dentro del horario oficial y reglamentario de trabajo. El funcionario que la recibe, expedirá constancia

de la presentación, señalando los mismos requisitos establecidos para la petición escrita.

La decisión de estas peticiones podrá comunicarse en forma verbal al interesado, dejándose constancia de la misma; excepto, cuando por la complejidad del asunto se requiera hacerlo por escrito.



ARTÍCULO 6o. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. Son responsables de atender las peticiones elevadas ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, los servidores públicos, que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y DERECHO DE TURNO. Las peticiones de que trata este capítulo se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término señalado anteriormente, se enviará al peticionario antes del vencimiento del término inicial, una comunicación en tal sentido, señalando la causa de dicha situación y la fecha en que se resolverá su solicitud, cuyo plazo no podrá exceder del doble fijado por la Ley [1755](#) de 2015.

PARÁGRAFO 2o. En virtud del principio de igualdad, en el cumplimiento del término de respuesta que se dé a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a cargo de la Entidad, se observará de manera estricta el orden de su presentación o derecho de turno, al cual hace relación el artículo [15](#) de la Ley 962 de 2005, en concordancia con el artículo [13](#) de la Constitución Política; salvo las excepciones de preferencia, debilidad manifiesta, reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable u otras expresamente consagradas en la ley; en especial las del régimen especial del artículo [20](#) de la Ley 1755 de 2015, el artículo [50](#) de la Ley 1098 de 2006, y la genérica del numeral 6 del artículo [5o](#) de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 3o. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá requerir al servidor público responsable para que absuelva la petición e informe inmediatamente la razón por la cual no lo hizo dentro de los términos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [51](#) de la Ley 734 de 2002 y sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria a que hubiere lugar.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando se advierta que la petición presentada no reúne los requisitos de ley, el servidor que la recibe o el encargado de resolverla, dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación, requerirá al peticionario por una sola vez, para que la complete o aporte la documentación necesaria dentro de un plazo máximo de un (1) mes. A partir de la fecha de envío del requerimiento por parte de la Entidad, se suspenderá el término para resolver; y se reanudará a partir del cumplimiento de lo requerido.

No podrá exigirse al peticionario, copias o documentos que reposen en la Entidad o de los cuales esta tenga la facultad para acceder.

Vencido el término, sin que el solicitante haya cumplido con lo requerido, se declarará el desistimiento tácito y el archivo de la petición, mediante acto administrativo motivado emitido

por el Director General de la Entidad o por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, de conformidad con la Resolución número 1527 del 16 de diciembre de 2013, por medio de la cual se delega esta función. Frente a este pronunciamiento procede el recurso de reposición, de acuerdo con lo previsto en el artículo [74](#) numeral 2 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 12 numeral 9 del Decreto número 4138 de 2011.



ARTÍCULO 9o. PETICIONES OSCURAS Y DESISTIMIENTO EXPRESO. 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; sin embargo, por razones de interés público, la Entidad podrá continuar la actuación de oficio hasta su culminación.

En caso de que la petición sea oscura en su sentido u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a la devolución. Si no fuera corregida o aclarada, se procederá a su archivo y se informará al interesado.

En concordancia con lo establecido en el artículo [19](#) de la Ley 1755 de 2015, las peticiones reiterativas y que ya fueron resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, excepto cuando se trate de derechos imprescriptibles, o cuando la petición se hubiese negado por la no acreditación de requisitos, salvo que en la nueva petición se subsane.



ARTÍCULO 10. REQUISITOS ESPECIALES. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse una actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en las carteleras de acceso al público o cualquier lugar visible al mismo, en las dependencias de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas. Este requisito podrá suplirse con la publicación de dichas exigencias especiales, en la página web institucional de la Entidad.

CAPÍTULO II.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 11. ACCESO A DOCUMENTOS PÚBLICOS. Los documentos públicos que versen sobre información general de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, podrá ser consultada o solicitada a través de la página www.reintegración.gov.co, de conformidad con los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, acorde con la reglamentación parcial de la Ley [1341](#) de 2009, dispuesta en el Decreto número [1078](#) de 2015.



ARTÍCULO 12. DOCUMENTOS. Los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Entidad, solicitar copias de los mismos, pedir certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Agencia, a menos que la información que contenga el documento sea de reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo [24](#) de la Ley 1755 de 2015, la Ley [1581](#) de 2012, y la Ley [1712](#) de 2014.

Los documentos, datos o información referentes a la ubicación, situación de la ruta de reintegración, y/o situación jurídica de las personas en proceso de reintegración, tendrán el tratamiento de datos personales sensibles; por lo tanto su divulgación frente a autoridades y terceros es restringida, y deberá ajustarse a lo dispuesto en las normas citadas en el inciso

anterior.



ARTÍCULO 13. TRÁMITE DE LAS COPIAS. Cuando la petición verse sobre la expedición de copia de documentos públicos, la misma se hará a través de reproducción o fotocopiado de los mismos. Sin embargo, cuando la entidad lo estime pertinente, podrá entregar la información solicitada en medios digitales o análogos, con las restricciones de seguridad a que haya lugar, en un término no mayor a diez (10) días hábiles.



ARTÍCULO 14. NEGACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN RESERVADA Y/O RESTRINGIDA. Tendrán el carácter de reservado o restringido los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley.

Cuando la dependencia competente para atender la solicitud, niegue la consulta de los documentos, deberá informarlo al interesado, señalando el carácter reservado de la información negada y su fundamento legal; además, indicando la procedencia de la solicitud de insistencia en los términos del artículo [26](#) de la Ley 1755 de 2015.

En caso de presentarse la insistencia, la documentación se enviará a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, para que proceda con el trámite previsto en el artículo [26](#) de la Ley 1755 de 2015.



ARTÍCULO 15. CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan información de carácter reservada se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente, colocando la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.



ARTÍCULO 16. PLAZO PARA DECIDIR. Las peticiones de documentos y de información se resolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, la entrega del correspondiente documento o la información requerida será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, según lo establecido en el numeral 1 del artículo [14](#) de la Ley 1755 de 2015.

Cuando la solicitud provenga de una autoridad, y estas no prevean un término especial para su respuesta, deberán ser atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el artículo [30](#) de la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO. Si dentro del término legal no se ha dado respuesta a la petición que verse sobre documentos, dicha circunstancia no exime la obligación de responder, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria a que haya lugar.

CAPÍTULO III.

CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 17. CONCEPTO Y PROCEDENCIA. Las certificaciones son aquellos actos por

medio de los cuales el jefe de la dependencia o Director General de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, o su delegado, o en quien se hubiere fijado la respectiva competencia, dan fe sobre la existencia o estado de actuaciones, documentos o procesos administrativos que se hayan surtido.

Dichas certificaciones serán expedidas por parte de los servidores públicos competentes de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, a quien las solicite y acredite su interés en ello.



ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LA AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, haya recogido sobre ellas y las que mantenga en sus archivos oficiales.



ARTÍCULO 19. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones, serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles, conforme lo establece el artículo [14](#) de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO IV.

CONSULTAS.



ARTÍCULO 20. CONCEPTO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES. Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, relacionado con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia. Esta solicitud deberá tramitarse dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, de conformidad con lo establecido en el inciso 2o del artículo [14](#) de la Ley 1755 de 2015.



ARTÍCULO 21. NATURALEZA DE LA RESPUESTA. De conformidad con el artículo 12 del Decreto número 4138 de 2011, la respuesta a las consultas abstractas de contenido jurídico, serán atendidas por la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad y no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [28](#) de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO V.

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 22. CONCEPTO Y TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Se entiende por sugerencia aquel consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad; por queja se tendrá toda manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones; y por reclamo se tomará la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Las quejas, reclamos y sugerencias serán atendidas y canalizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, y serán resueltas en un término no mayor a quince (15) días hábiles, informando el trámite que se surtirá frente a lo requerido.

Si las quejas, reclamos y sugerencias son presentadas vía fax, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico, ante otra dependencia de la Entidad, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción al Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces.

Las personas interesadas en formular denuncias, quejas, reclamos y sugerencias que residan en una ciudad diferente al de la sede de la Entidad, podrán presentarlas por medio de la página web de la ACR, de conformidad con el Decreto-ley [019](#) de 2012 y la Ley [1474](#) de 2011.

CAPÍTULO VI.

PETICIONES DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y DE UNIFICACIÓN JURISPRUDENCIAL.

☐ ARTÍCULO 23. TRÁMITE. Dada la naturaleza especial de las peticiones de atención prioritaria, de que trata el artículo [20](#) de la Ley 1755 de 2015, los asuntos que se refieran a situaciones relativas a personas en proceso de reintegración, se tramitarán a través de la Dirección Programática de Reintegración y las dependencias que la integran, de manera inmediata.

En los demás casos, cuando el peticionario acredite el carácter prioritario de su solicitud, la atención de la misma estará a cargo del área respectiva, de acuerdo con sus funciones.

El servidor público de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, que de acuerdo con sus competencias conozca de las peticiones de atención prioritaria en materia de seguridad personal, dará traslado de manera inmediata a la Unidad Nacional de Protección, para que esta la resuelva en lo de su competencia, de conformidad con el 1066 de 2015.

En relación con las peticiones de unificación de jurisprudencia, de que trata el artículo 102 de la Ley 1437 de 2011, se dará traslado a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, para su evaluación y trámite respectivo.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES FINALES.

☐ ARTÍCULO 24. RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN. Los Jefes de las respectivas dependencias y los servidores públicos a quienes se les haya asignado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cargo y por la inobservancia de los principios generales de la función administrativa.

☐ ARTÍCULO 25. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. En lo no dispuesto en esta resolución, se aplicarán las fuentes generales del Derecho.

☐

ARTÍCULO 26. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el “**Diario Oficial**”, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Octubre 21 de 2015.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

El Director General,

JOSHUA SHUAJO MITROTTI VENTURA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

