

RESOLUCIÓN 280 DE 2012

(noviembre 13)

Diario Oficial No. 48.621 de 21 de noviembre de 2012

AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA

Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos y recursos sobre las materias de competencia de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC- Colombia.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA, APC-COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren los artículos 1o de la Ley 58 de 1982, Ley [1437](#) de 2011, el Decreto 4152 de 2011, y

CONSIDERANDO.

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política dispone que: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Que el artículo [74](#) de la Constitución Política dispone que: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política dispone que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

Que el artículo [5o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece como derecho de las personas ante las autoridades: “presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público”.

Que el artículo [13](#) de la citada Ley, establece que: “toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

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”.

Que el inciso 1o del artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que: “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 el Decreto [262](#) de 2000, por el cual, se modifica la estructura y organización de la Procuraduría General de la Nación y se establecen otras disposiciones, establece a la Procuraduría auxiliar para Asuntos Constitucionales, la siguiente función: “Artículo [8o](#). Numeral 2”. Revisar para la aprobación del Procurador General de la Nación, los reglamentos que expidan los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, sobre la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas relacionadas con los servicios a su cargo; así mismo, solicitar el envío de dichos reglamentos y promover las acciones disciplinarias que se deriven del incumplimiento de los plazos que señale la ley para el efecto”.

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 por 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 numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 incluye entre los deberes de los servidores públicos “dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición”.

Que de conformidad con lo establecido en el Decreto 4152 de 2011, la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia, es una Unidad Administrativa Especial, entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, y por lo tanto está obligada a expedir la correspondiente reglamentación.

Que de conformidad con el Decreto [019](#) de 2012, en desarrollo de los principios y postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.

Que el mencionado Decreto, en su artículo [4o](#) señala lo siguiente: “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”.

Que igualmente el párrafo del artículo [9o](#) del Decreto 019 de 2012, establece que: “A partir del 1o de enero de 2013, las entidades públicas contarán con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública”.

Que el artículo [12](#) del Decreto en mención, establece que: “los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su

interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra”.

Que el Decreto 1151 de 2008, señala: “Artículo 2o. Objetivo de la estrategia Gobierno en Línea. El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

Que el Decreto 2623 de 2009 crea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, estableciendo en su artículo 3o: “El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”.

Que la Entidad deberá observar los lineamientos señalados por la Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficacia Administrativa, establecidas en el artículo 7o del Decreto 3015 de 2010.

Que el 2 de julio de 2012, el Decreto [1o](#) de 1984, dejó de regir por expresa disposición del artículo [308](#) de la Ley 1437 de 2011.

Que la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-[818](#) de 2011, Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, declaró inexecutable los artículos [13](#) al [33](#) de la Ley 1437 de 2011, normas que establecen las reglas generales y especiales sobre el derecho de petición.

Que en virtud de la declaración de inconstitucionalidad expresada por la Corte Constitucional, los efectos de la providencia quedan diferidos hasta el 31 de diciembre del año 2014, toda vez que no puede producirse un vacío legal sobre la materia que regula las peticiones.

Que el Congreso de la República, deberá expedir la Ley Estatutaria que reglamente la materia, sin embargo, y mientras ello sucede, se aplicarán las normas previstas en la Ley [1437](#) de 2011.

RESUELVE:

PRIMERO. Adoptar el siguiente Reglamento Interno para la Resolución de Peticiones, Actuaciones, Quejas y Reclamos de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia

CAPÍTULO I.

PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, ACTUACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 1o. Todas las actuaciones y procedimientos administrativos de APC-Colombia se regirán por los principios establecidos en el artículo [209](#) de la Constitución Política: Principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, por los Principios Orientadores de la Función Administrativa, definidos en el artículo [3o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas que en este sentido lo complementen, modifiquen, o reformen, así como por lo dispuesto en la presente resolución.

CAPÍTULO II.

SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, ACTUACIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución reglamenta los trámites y procedimientos administrativos de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC - Colombia de conformidad con sus competencias legales.



ARTÍCULO 3o. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones se clasifican en:

1. Interés General
2. Interés Particular
3. Información
4. Consulta
5. Queja
6. Reclamo
7. Recursos



ARTÍCULO 4o. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Dependencia, área o funcionario competente. Es aquella o aquel que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición.

Derecho de petición en interés particular. Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano o la persona presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

Derecho de petición en interés general. La solicitud que involucra a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Derecho de petición de información. Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad. Incluyendo la expedición de copias y el desglose de documentos.

Certificación. Cuando lo solicitado consiste en que el director de una oficina pública dé fe acerca de la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos.

Derecho de formulación de consultas. Consiste en someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. Es decir, la respuesta a una consulta es apenas un concepto que carece de fuerza vinculante.

Queja. Es la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación

irregular en el comportamiento de un servidor público, o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

Reclamo. Es la manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

Acto administrativo. Manifestación o pronunciamiento de la Administración, que prestan servicios públicos, a través de la cual se crean situaciones jurídicas generales o concretas, de manera unilateral, lo que significa que crea, modifica, extingue derechos o impone obligaciones a los ciudadanos o personas.

Acto administrativo de carácter general. Se dirige a la colectividad, a un grupo de personas no individualizadas.

Acto administrativo de carácter particular. Se dirige a una o varias personas individualmente consideradas, siendo identificable cada una de ellas.

CAPÍTULO III.

FORMA Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES Y ACTUACIONES.



ARTÍCULO 5o. PRESENTACIÓN. Cualquier actuación que inicie una persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Para ello, podrá presentar peticiones respetuosas de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. Sobre las peticiones verbales deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Se formulan directamente por la persona, en el marco de la atención personalizada o telefónica brindada y de ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron.
- b) La Dirección Técnica competente en el tema, a través de un funcionario, brindará la atención y orientación así como recibirá, tramitará y resolverá la petición.
- c) Del anterior trámite se dejará registro en el formato establecido para tal fin.
- d) Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario que la recibe, expedirá esta de forma sucinta.
- e) Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita; suministrando al peticionario el formato establecido para tal efecto. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.
- f) Cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario que lo atienda diligenciará el formato que para tal fin establezca la APC-Colombia, el cual contendrá una descripción de la queja o reclamo, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta. El escrito debe ser presentado ante el servidor que desarrolle la función de servicio al ciudadano de APC-

Colombia para que surta el trámite correspondiente.



ARTÍCULO 7o. PETICIONES ESCRITAS. Son las recibidas a través del servidor público que desarrolle la función de servicio al ciudadano, por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; virtual, a través del correo electrónico y del Portal de Internet de la Agencia; así como las remitidas vía fax.

Las peticiones escritas, deben ser remitidas, recibidas y radicadas única y exclusivamente por el servidor público de APC-Colombia que desarrolle la función de servicio al ciudadano.

Las peticiones escritas llegadas en días y horas diferentes a las establecidas para atender al público, deberán ser entregadas o remitidas por quien las hubiere recibido, al servidor público de APC-Colombia que desarrolle la función de servicio al ciudadano, el primer día y hora hábil siguiente, a fin de que se le dé el trámite que corresponda.

Las peticiones verbales o escritas se recibirán en días laborales en el horario de atención al público de 8:30 a. m. a 5:30 p. m. en jornada continua. Este horario se divulgará en la página Web de la entidad. Sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos las personas que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención al público.

PARÁGRAFO. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas virtuales o físicas, se promoverá entre las personas el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.



ARTÍCULO 8o. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones, quejas y reclamos escritos deberán observar los requisitos establecidos en el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en especial:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige o de la dependencia según el caso;
- b) Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante y/o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia, número telefónico, número de fax o dirección electrónica;
- c) El objeto o motivo de la petición;
- d) Los hechos o razones en que se apoya;
- e) La relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar;
- f) La firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico.

PARÁGRAFO 1o. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá acompañar el poder respectivo.



ARTÍCULO 9o. PETICIONES INCOMPLETAS. Cuando la petición fuere presentada personalmente y no se acompañare de los documentos o informaciones requeridas por la ley, en

el acto de recibo se le podrá indicar al peticionario los que falten; si insiste en que se radique, se hará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas y de los requisitos o documentos faltantes.

Recibida la solicitud en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el empleado designado verificará el cumplimiento de los requisitos señalados por la ley para la recepción de las peticiones, quejas o reclamos, o los que sean necesarios para resolver de fondo.

Cuando se constate que la petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, el empleado designado para contestar, 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 (1) 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.

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.



ARTÍCULO 10. RADICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES. En la respuesta al peticionario, se citará precisamente la fecha y el número de radicación de la respectiva petición recibida en APC-Colombia, a fin de llevar un registro para control y seguimiento de la correspondencia. Así mismo, la respuesta debe ser radicada y fechada antes de ser enviada al peticionario.



ARTÍCULO 11. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES QUE CONSTITUYEN QUEJAS O RECLAMOS VERBALES. En caso de que una queja o un reclamo sea presentado de manera verbal, el responsable a cargo de la misma, consignará la queja o el reclamo en el formato que para tal fin establezca la APC-Colombia, con los datos que le suministre la persona.

CAPÍTULO IV.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 12. DERECHO DE TURNO. De acuerdo con lo establecido en el artículo [15](#) de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

PARÁGRAFO. En virtud de lo consagrado en el artículo [12](#) del Decreto 19 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.



ARTÍCULO 13. ATENCIÓN DIFERENCIAL. En la atención a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, se establecerán mecanismos de atención preferencial.



ARTÍCULO 14. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Cada una de las

dependencias y áreas, deberá proyectar la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que sean recibidas en la APC-Colombia y que sean de su competencia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.

En el caso de las peticiones que correspondan al derecho de formulación de consulta, este término será de diez (10) días hábiles.

Una vez proyectada la respuesta en el tiempo antes señalado, el área o dependencia, deberá remitirla por correo electrónico al Asesor Jurídico de APC Colombia, para la revisión jurídica de su competencia. Una vez aprobada, se remitirá a la dependencia que la proyectó, para que esta tramite la firma del Director Técnico respectivo, remitiendo copia al Asesor Jurídico, con expresa indicación del medio y fecha en la cual se remitió efectivamente la respuesta. Lo anterior, con el fin de realizar el seguimiento y control respectivos.

Cuando en una misma respuesta deba intervenir más de un área, el proyecto de respuesta deberá realizarse coordinadamente y dentro del término señalado.

Cada área o dependencia, deberá tomar las medidas necesarias, para dar respuesta adecuada y oportuna a las peticiones que consagra este reglamento, dentro de los términos aquí señalados, cuando el personal deba ausentarse de la APC- Colombia.



ARTÍCULO 15. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Cuando la petición, queja o reclamo no sea competencia de las dependencias y áreas a las que le sea asignado, deberá trasladar la petición al servidor público que desarrolle la función de servicio al ciudadano de APCColombia, quien la asignará al competente el mismo día.

En caso de que la petición, queja o reclamo no sea competencia de la APC- Colombia, deberá remitirse a la entidad competente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Del anterior traslado se informará al peticionario, de acuerdo con lo establecido en el artículo [21](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El término para decidir, en caso de que la APC-Colombia sea la competente, se contará a partir del día siguiente a la recepción de la petición trasladada.



ARTÍCULO 16. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las peticiones se resolverán en los plazos relacionados a continuación, sin perjuicio de disposición legal o reglamentaria en contrario en la cual se establezcan plazos distintos o especiales, so pena de sanción disciplinaria:

- a) Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Las peticiones de documentos 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, APC-Colombia, no podrá negar la entrega de dichos documentos, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Cuando la información solicitada corresponda a las certificaciones contempladas en el artículo [262](#) del Código de Procedimiento Civil, referidas a las que expide el director de una oficina pública para dar fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se

hayan surtido, estas serán resueltas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

c) Las que formulen otras entidades de la Administración Pública se resolverán dentro de un término no mayor a diez (10) días hábiles.

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

e) Aquellas solicitudes de información que se reciban de los honorables Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de las mismas (Ley 5ª de 1992 artículo 258).

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar al interesado de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento de los términos aquí señalados, esta circunstancia, expresando los motivos de demora e indicando la fecha en la cual se resolverá el asunto, el cual, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si la petición da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado a la Dirección Administrativa y Financiera quien de conformidad con el Decreto 4152 de 2011, tiene la función de adelantar las investigaciones de carácter disciplinario de la APC-Colombia en primera instancia, para adelantar el trámite pertinente. Si la petición involucra a un colaborador a quien no le es aplicable el régimen disciplinario, se dará traslado al supervisor del contrato de dicho colaborador, para que este adelante las acciones respectivas.



ARTÍCULO 17. FORMA DE RESPUESTA. Las peticiones verbales, presenciales o telefónicas, podrán responderse de la misma forma, en la que fueron presentadas al interesado, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el presente reglamento.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en el derecho de petición. Las peticiones escritas por medio virtual se responderán por la misma vía.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a la Agencia Presidencial, o a la empresa de correo o mensajería, la respuesta deberá ser publicada en la página web por la dependencia que la haya generado.

Se utilizarán los medios tecnológicos con los que cuenta la Entidad para dar a conocer al peticionario, de forma oportuna, la respuesta a su petición.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre deberán dejarse las constancias de las gestiones efectuadas para ubicar la dirección del peticionario y realizar el envío de la respuesta.

Cuando más de diez (10) ciudadanos o personas formulen peticiones de información análogas, APC-Colombia, podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



ARTÍCULO 18. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.

Si las informaciones o documentos que suministre el interesado al presentar la petición no son suficientes para resolver el fondo del asunto, se requerirá por una sola vez a la persona, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes de forma verbal o escrita, para que aporte todo lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición y no podrán solicitarse más informaciones, debiendo responder con base en la que se dispone.

PARÁGRAFO. En caso de que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, se procederá a solicitar a la entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada a la persona como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.



ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trata el artículo anterior y el artículo 9o del presente reglamento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos dichos términos, APC-Colombia, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual, únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si se considera de interés público, caso en el cual se expedirá resolución motivada.



ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, APC-Colombia, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

CAPÍTULO V.

DE LOS TERCEROS.



ARTÍCULO 21. DEBER DE COMUNICAR LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS A TERCEROS. Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto APC-Colombia, advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

APC-Colombia, remitirá la comunicación a la dirección o correo electrónico que se conozca si

no hay otro medio más eficaz. El tercero directamente afectado por la decisión, deberá comparecer dentro de los 10 días siguientes al recibo de la misma.

De no ser posible la comunicación anterior, o cuando de terceros indeterminados se trate, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz.

De las actuaciones anteriores, APC-Colombia dejará constancia escrita en el expediente.



ARTÍCULO 22. INTERVENCIÓN DE TERCEROS. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
2. Cuando sus derechos o situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

La petición, deberá reunir los mismos requisitos previstos en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. Contra la decisión de APC-Colombia, no procederá recurso alguno.



ARTÍCULO 23. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. APC-Colombia, deberá mantener a disposición de toda persona, entre otros, los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, APC-Colombia señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, APC-Colombia adoptará autónomamente la decisión que a su juicio, sirva mejor el interés general.



ARTÍCULO 24. COSTO DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES. El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas.

CAPÍTULO VI.

INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.



ARTÍCULO 25. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. Serán de carácter reservado los documentos definidos en la Constitución Política, y las leyes, en especial los señalados en el artículo [24](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 26. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos, será

motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 27. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada, insiste en su petición de información o de documentos reservados, corresponderá al tribunal administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. El término se interrumpirá según lo señalado en el artículo [26](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 28. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

CAPÍTULO VII.

PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.



ARTÍCULO 29. NOTIFICACIÓN PERSONAL. La Dirección Administrativa y Financiera, notificará personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por este, las decisiones que pongan término a una actuación administrativa, para lo cual se le comunicará por el medio más expedito: telefónico, escrito, virtual, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo, dejando constancia de dicha notificación. La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas al ciudadano.

El incumplimiento de cualquiera de los requisitos señalados, invalidará la notificación.

La notificación personal también podrá efectuarse mediante una de las siguientes modalidades:

i) Por medio electrónico: procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esa manera.

ii) En estrados: Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, dejándose constancia escrita de las decisiones adoptadas y de la notificación de las mismas.

A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos.



ARTÍCULO 30. CITACIONES PARA NOTIFICACIÓN PERSONAL. Si no hay otro medio más eficaz para informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto. De la diligencia se dejará constancia en el expediente. En caso de no conocer la información sobre el destinatario, la citación deberá publicarse en la página web o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días.



ARTÍCULO 31. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no se pudiere hacer la notificación personal al cabo de cinco (5) días hábiles del envío de la citación, se fijará edicto en lugar público de la respectiva sede de la Entidad, por el término de diez (10) días, insertando la parte de la decisión que resuelve el fondo del asunto planteado.



ARTÍCULO 32. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR LA NOTIFICACIÓN. Cualquier persona que deba notificarse de un acto administrativo podrá autorizar a otra para que se notifique en su nombre, mediante escrito que requerirá presentación personal. El autorizado solo estará facultado para recibir la notificación y, por tanto, cualquier manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tendrá, de pleno derecho, por no realizada. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de postulación. En todo caso, será necesaria la presentación personal del poder cuando se trate de notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.



ARTÍCULO 33. NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE. Sin el lleno de los requisitos anteriores, no se tendrá por realizada la notificación, ni producirá efectos legales la decisión, a menos que la parte interesada revele que conoce el acto, consienta la decisión o interponga los recursos legales.



ARTÍCULO 34. PUBLICIDAD O NOTIFICACIÓN A TERCEROS DE QUIENES SE DESCONOZCA SU DOMICILIO. Cuando, a juicio de APC-Colombia, los actos administrativos de carácter particular afecten de forma directa e inmediata a terceros que no intervinieron en la actuación y de quienes se desconozca su domicilio, ordenará publicar la parte resolutive en la página web y en un medio masivo de comunicación en el territorio de su jurisdicción. En caso de ser conocido su domicilio se procederá a notificarlo personalmente.

CAPÍTULO VIII.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 35. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas que contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en la parte primera, así como el presente reglamento, constituirá falta gravísima

para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



ARTÍCULO 36. RECURSOS. Contra las decisiones emitidas por la APC- Colombia, proceden los recursos de reposición, apelación y queja; así como el de insistencia para el caso de las solicitudes de información; según lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las decisiones emitidas por la Directora de la Entidad, sólo serán susceptibles del recurso de reposición.



ARTÍCULO 37. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Si se formulan varias peticiones, quejas o reclamos sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes procesos, áreas o niveles de la Entidad, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite, según la naturaleza de la petición.

Una vez el competente disponga la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta, emitiendo una sola decisión, que se notificará a todos los interesados.



ARTÍCULO 38. PRUEBAS. En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.



ARTÍCULO 39. PAGO DE FOTOCOPIAS. Toda persona interesada en obtener fotocopias de documentos que reposen en APC - Colombia, podrá solicitarlas, siempre que estas se relacionen con las actuaciones administrativas de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de diez (10) folios, el interesado deberá cancelar a APC-Colombia la suma de cien pesos (\$100.00) por folio moneda corriente, que corresponde al costo de su reproducción, en la cuenta bancaria que para tal fin tenga destinada la Agencia.

Esta suma será reajustada anualmente por la Dirección Administrativa y Financiera de la Agencia, a partir del 1o de enero de 2013, en la proporción de incremento del Índice de Precios al Consumidor que establezca el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

Una vez el interesado presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega.

Cuando se trate de solicitudes de fotocopias de carácter judicial, el área responsable de remitir las mismas, procederá a efectuar dicha remisión, señalando a la autoridad judicial el costo de las fotocopias, para que posteriormente el valor de las mismas se reintegre a la APC-Colombia, en la cuenta bancaria correspondiente.

Cuando APC-Colombia no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de sus funcionarios para que retire los documentos y los fotocopie a costa del peticionario.

PARÁGRAFO. Del pago de las fotocopias se exceptúan los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.



ARTÍCULO 40. Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen.



ARTÍCULO 41. NORMAS APLICABLES. En todo caso, de conformidad con la Ley [734](#) de 2002 las quejas y reclamos se 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, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.



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

