

RESOLUCION 753 DE 2016

(noviembre 17)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017>

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones”

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

EL PRESIDENTE DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES,

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias establecidas en el artículo [22](#) de la Ley 1755 de junio 30 de 2015, Decreto [2727](#) de 2013 y el Acuerdo [09](#) de 2011,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en los artículos [23](#) y [74](#) el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales e igualmente acceder a los documentos que establezca la Ley.

Que conforme con lo previsto en el artículo [22](#) de la Ley 1755 de 2015, se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, observando las disposiciones legales consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Ley [1712](#) de 2014, reglamentada por el Decreto [103](#) de 2015, determina los procedimientos para el ejercicio del derecho de Acceso a la Información Pública, siguiendo los principios de transparencia y máxima publicidad de información, garantizando a los ciudadanos el conocimiento de la información pública.

Que el Ministerio de Justicia y del Derecho mediante el Decreto [1166](#) de 2016, reguló lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas en forma verbal.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario establecer el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, con el propósito de adaptarlo a la normatividad vigente.

Que, en mérito a lo expuesto,

RESUELVE:

## CAPÍTULO I.

### CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. CAMPO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Para efectos de la presente resolución, se establecen las siguientes definiciones:

**PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones, por motivos de interés general o particular con el propósito de requerir la intervención de un área determinada de la entidad, en un asunto concreto, y obtener su pronta resolución.

**PETICIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** es la solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones para acceder a la información pública que se encuentra en poder o custodia de Colpensiones, la cual solo podrá restringirse en los casos excepcionales definidos en las leyes o en la Constitución.

**QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica en relación con la prestación de algún servicio<sup>(1)</sup>.

**RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por una persona natural o jurídica por la falta de atención a un trámite o solicitud, don el propósito de reivindicar, exigir o demandar una solución de la Entidad, la cual puede ser puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás entidades e instituciones competentes.

**SUGERENCIA:** Es la proposición, insinuación, indicación, idea o explicación que se sugiere, para adecuar o mejorar un servicio o un proceso de Colpensiones.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante Colpensiones de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**PQRS:** Es la sigla que contiene la letra inicial de los términos principales del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 3o. CANALES DE ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Para efectos de la presente resolución, se establecen los siguientes canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Oficinas y Punto de Atención Colpensiones -PAC, Puntos BEPS: Canales de atención presencial.

Contac Center: Canal de atención no presencial especializado en la entrega de información de carácter general de requisitos e información de estado de trámites.

Página Web: Canal de atención no presencial especializado para atender solicitudes y entregar información de carácter general de requisitos y estado de trámites. En este canal los ciudadanos mayores de edad podrán radicar sus PQRS en la sección “trámites en línea” ingresando con su usuario y contraseña. Para los empleadores y menores de edad el envío de sus PQRS deberá realizarse a través de link “atención al ciudadano”.

No son canales de atención para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Solicitudes el correo institucional de los servidores públicos que presten sus servicios a la Administradora Colombiana de pensiones -Colpensiones.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

## CAPITULO II.

### GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.

ARTÍCULO 4o. OBJETO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con la sustitución efectuada en el artículo [13](#) de la Ley 1755 de 2015, 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 el, 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.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



ARTÍCULO 5o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la cual el asunto objeto de la petición afecta, directamente al peticionario. Las peticiones de interés particular se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO: Lo descrito en el presente artículo se aplicará para todas las peticiones en interés particular que se radiquen ante Colpensiones excepto las solicitudes que por disposiciones legales tengan un término diferente para resolver de fondo.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



ARTÍCULO 6o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general. Las peticiones de interés general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 7o. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la que se somete un caso o asuntos a consideración de Colpensiones y tengan como finalidad definir el criterio o posición institucional.

La consulta debe tener relación con las materias a cargo de la entidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales; las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de Colpensiones, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Las consultas deben reunir los siguientes requisitos:

I. Solicitud de la consulta.

II. Exposición clara de los interrogantes objeto de la consulta.

El término para resolverlas será de treinta (30) días hábiles y se emitirá respuesta mediante un concepto jurídico.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 8. PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Estas solicitudes 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, salvo que se trata de información de carácter reservado.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 9o. TÉRMINOS PARA RESOLVER DE FONDO LAS SOLICITUDES DE PRESTACIONES ECONÓMICAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Los términos para resolver las solicitudes pensionales serán los siguientes<sup>(2)</sup>:

Prestación - Petición	Término resolver	Término incluir en nómina	Término requerir pruebas y completar expediente pensional
Pensión de vejez (indemnización sustitutiva)	4 mese (Art. <a href="#">33</a> de la Ley 100/93 modificado por el art. <a href="#">9</a> de la Ley 797/03, SU- <a href="#">975</a> de 2003 y T-774 de 2015)	6 meses (Art. <a href="#">4</a> de la Ley 700/01, SU - <a href="#">975</a> de 2003 y T-774 de 2015)	
Pensión de invalidez (indemnización sustitutiva)			
Prestacionales que no tienen término legal (auxilio funerario, pago de Incapacidades, emisión de dictámenes de pérdida de la capacidad para laborar, pago a herederos)		N/A	1 mes (desistimiento tácito - Artículo <a href="#">17</a> Ley 1755 de 2015)

Pensión de sobrevivientes (indemnización sustitutiva)	2 meses (Art. <a href="#">1</a> de la Ley 717/01, T-774 de 2015)	6 meses (Art. <a href="#">4</a> de la Ley 700/01)
Recursos vía administrativa - Reposición y Apelación	2 meses (T-774 de 2015)	
Reliquidación, incremento o reajuste de la pensión	4 meses (SU-975 de 2013 y T-774 de 2015)	

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



#### ARTÍCULO 10. TÉRMINOS PARA RESOLVER DE FONDO OTROS TRÁMITES.

<Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017>

Trámites que no consistan en un acto administrativo de reconocimiento pensional (Cálculo actuarial, afiliación.)	15 días hábiles (Art. <a href="#">14</a> de la Ley 1755 de 2015)
Trámite de corrección de Historia Laboral	15 días hábiles prorrogados hasta 30 días hábiles (Resolución <a href="#">247</a> del 8 de Agosto de 2013)
Cumplimiento de fallo judicial (condenas impuestas a entidades públicas consistentes en el pago o devolución de una suma de dinero)	10 meses (Arts. <a href="#">192</a> y <a href="#">195</a> del CPACA)
Peticiones que ingresan por el trámite de PQRS	15 días hábiles (Art. <a href="#">14</a> de la Ley 1755 de 2015)
Petición de documentos	10 días hábiles (Numeral 1 del Art <a href="#">14</a> de la Ley 1755 de 2015)
Solicitud de concepto jurídico (Consulta)	30 días hábiles (Numeral 2 del Art. <a href="#">14</a> de la Ley 1755 de 2015)

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 11. TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> En caso de que una vez recibida y estudiada una solicitud se establezca que la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación que se solicita, deberá informarlo en el acto al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro del término de cinco (5) días a partir de la recepción si obró por escrito. En este último caso, Colpensiones deberá enviar el escrito a la autoridad competente enviando copia del oficio remitido al peticionario.

PARÁGRAFO: Si el asunto es recibido en una dependencia de Colpensiones diferente a la responsable de dar respuesta, se procederá a hacer el traslado correspondiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento los términos para responder se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en Colpensiones.

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 12. REQUISITOS DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Las solicitudes que se presenten ante Colpensiones en ejercicio del derecho de petición, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, a través de los medios que permita a Colpensiones su conocimiento, en el horario establecido por la entidad, Colpensiones podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

## Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 13. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Toda petición deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.

El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. Si alguno de los documentos necesarios para recibir la petición reposa en Colpensiones, se deberá indicar tal circunstancia.

6. La firma de! peticionario, para el Caso de las solicitudes presentadas en documento físico. Para las solicitudes presentadas por medios electrónicos o a través del Contac Center él peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

Para las peticiones verbales se debe dejar constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

En el evento en que no se indique la dirección de contacto, o el peticionario suministre una



dirección que no cumpla con las características mínimas para su ubicación, la respuesta será puesta a su disposición en las Oficinas y Puntos de Atención al Ciudadano,

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

### CAPITULO III.

#### PROCEDIMIENTO.

ARTÍCULO 14. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Las peticiones escritas deberán radicarse en las Oficinas, Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), Puntos BEPS y Página Web, de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, en donde se asignará el número de radicación con la indicación de la fecha de recibo.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha, hora de radicación, número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO 2o. Las PQRS que se presenten a través de la sección “trámites en línea” quedarán radicadas de forma inmediata. El sistema le asignará automáticamente un número de radicado al ciudadano con el cual podrá hacer el seguimiento a su solicitud.

Las PQRS que se presenten ante Colpensiones a través del link “atención al ciudadano” se radicarán a más tardar al día siguiente de su recibo en el aplicativo de la entidad y las recibidas los días sábados, domingos y festivos se radicarán el día hábil siguiente a su envío a través del Página: Web. La radicación se realizará con base en la información que el usuario diligencie en el formulario en línea dispuesto para tal fin.

PARÁGRAFO 3o. Colpensiones tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones con el número de radicación asignado a través del siguiente vínculo: [www.colpension.es.gov.co/Publicaciones/consulta\\_de\\_estado\\_de\\_la\\_petición\\_queja\\_o\\_reclamo](http://www.colpension.es.gov.co/Publicaciones/consulta_de_estado_de_la_petición_queja_o_reclamo)

PARÁGRAFO TRÁNSITORIO. Las peticiones presentadas verbalmente serán atendidas en los canales, horarios y directrices que para tal efecto impartirá (a Entidad, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales: establecidos en el Decreto [1166](#) de 2016.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 15. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017>



Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

En los demás casos en los cuales no se pueda informar al peticionario sobre la falta de documentos al radicar la solicitud, el funcionario encargado de resolverla o contestarla requerirá al peticionario por una sola vez para que aclare o remita la información correspondiente.

Cuando se evidencia que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe 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 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.

En todo caso, el requerimiento de complemento de información efectuado al peticionario interrumpirá los términos establecidos para proferir la decisión. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

No se podrá exigir a los peticionarios documentos, constancias o certificaciones que reposen en los archivos de Colpensiones.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, Colpensiones resolverá la petición con los documentos aportados por el ciudadano, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales,

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

**ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> 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, pero Colpensiones podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

□

— ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta deberá ser resuelta conforme al procedimiento general que se indica a continuación:

I. Las peticiones relacionadas con información general del régimen de prima media, beneficios económicos periódicos BEPS, estado de trámite, solicitud de acceso a información pública, requisitos para trámites ante Colpensiones y todas aquellas solicitudes de información que esté disponible en las Oficinas y/o Puntos de Atención a través de los aplicativos de consulta de la Entidad, serán atendidas de manera inmediata por los agentes de servicio y/o jefes de oficina, la comunicación será suscrita por el funcionario que la emita siempre que el solicitante se encuentre presente, de lo contrario la comunicación solo indicará el nombre del funcionario. La respuesta a las peticiones inmediatas presentadas a través de canales no presenciales solo indicarán el nombre del funcionario.

III. Las peticiones escritas que no fue posible atender de manera inmediata se resolverán por las respectivas áreas del nivel central competentes para su gestión, las cuales serán contestadas dentro de los quince (15 días hábiles siguientes a su fecha de radicación en Colpensiones, salvo las peticiones que versen sobre reconocimiento de una prestación económica, las cuales se regirán por los terminos establecidos en el artículo 10 de la presente resolución o las normas propias que regule la materia.

IV. La comunicación al peticionario se enviará a través del medio solicitado por éste y de acuerdo con el procedimiento establecido para el envío de la correspondencia por parte de Colpensiones, Cuando se trate de comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos, la respuesta deberá tramitarse por el mismo medio. La respuesta de cada petición deberá contener el número de radicación interna.

V. Cuando: la petición se formule de manera verbal, será atendida por los servidores de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con el horario de atención al público establecido por la Entidad. La decisión deberá comunicarse inmediatamente al interesado cuando fuere posible, de lo contrario, la respuesta se entregará por escrito, de conformidad con las condiciones antes señaladas.

VI. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, Colpensiones podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web, y entregará copia de la misma a quien lo solicite.

PARÁGRAFO. El trámite interno de cada solicitud deberá regirse por los manuales, protocolos, procedimientos vigentes, los cuales hacen parte integral de la presente Resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



ARTÍCULO 18. IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIR EL TÉRMINO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Cuando no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos establecidos en los artículos precedentes, el servidor responsable de dar

respuesta deberá enviar comunicación al peticionario indicando la fecha en la cual se: dará respuesta y las razones de la demora. El nuevo plazo no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. La comunicación deberá ser enviada antes del vencimiento del término inicial.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'



ARTÍCULO 19. RECHAZO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Colpensiones podrá rechazar la petición cuando ésta sea presentada en forma irrespetuosa, utilizando amenazas, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 20. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> La información pública que obra en poder de la entidad relacionada entre otros con el marco estratégico, la estructura organizacional, la normatividad, la contratación, la información financiera, los mecanismos para la formulación de quejas y reclamos, los informes de gestión, los indicadores de gestión, el manual de contratación, están disponibles para su consulta en el Página Web de la Entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 31 de julio de 2017, 'por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones- COLPENSIONES.'

ARTÍCULO 21. SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Toda persona podrá solicitar la expedición de copias de los documentos que reposen en los archivos de Colpensiones siempre que no tengan carácter de reserva por la Constitución o la Ley. Para tal efecto se seguirá el siguiente procedimiento:

I. Cuando la información se encuentre sujeta a reserva y no sea posible entregarla al peticionario, esta situación le será informada por el mismo medio en que realizó la solicitud.

II. Si la documentación no se encuentra digitalizada, la solicitud será remitida al área competente, con el fin de proceder a la digitalización o solicitud de los documentos y expedir las copias al ciudadano.

III. Las copias deberán enviarse a la dirección reportada por el peticionario, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según lo dispuesto por esta Resolución.

IV. Cuando la solicitud de documentos no se conteste dentro del término establecido en el numeral 1 del artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley [1755](#) de 2015 se entenderá que la solicitud ha sido aceptada por parte de Colpensiones y, por consiguiente, se efectuará la entrega de la documentación al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO. El valor de la expedición de copias estará sujeto al acto que será expedido por Colpensiones para tal efecto.



ARTÍCULO 22. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Colpensiones dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

ARTÍCULO 23. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Colpensiones expedirá de manera inmediata en las oficinas y puntos de atención, las certificaciones de afiliación, historia laboral y certificado de pensión, que por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la Entidad.

ARTÍCULO 24. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 25. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Colpensiones sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, cuando éstos tengan carácter reservado, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

Las decisiones que rechacen la petición de informaciones o documentos serán motivadas y deberán indicar las disposiciones legales pertinentes. Dicha decisión deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.



ARTÍCULO 26. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Si el peticionario de una información de carácter reservado insiste en presentar la solicitud, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar en donde se encuentran los documentos, el cual decidirá en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley [1755](#) de 2015.

#### CAPITULO IV.

#### DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 27. TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> El trámite de las denuncias se realizará de conformidad con lo establecido por la Oficina de Control Interno Disciplinario o el área competente.



ARTÍCULO 28. TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Las quejas, reclamos y sugerencias serán atendidos y tramitados conforme al mismo procedimiento adoptado por la Entidad para las peticiones y dentro de los términos establecidos para los derechos de petición, en las disposiciones legales y en la presente resolución.

#### ARTÍCULO 29. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN ESTE REGLAMENTO.

<Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicione.

ARTÍCULO 30. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <Resolución derogada por el artículo [29](#) de la Resolución 343 de 2017> La presente resolución entra a regir a partir de su expedición.

#### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

MAURICIO OLIVERA GONZÁLEZ

Presidente

Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de febrero de 2021 - Diario Oficial No. 51567 - Enero 24 de 2021

