

ARTÍCULO 44. TRÁMITE – RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Entidad.

El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. El término para resolver el reclamo es el establecido en el numeral 8 del artículo [4o](#) del presente reglamento.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 45. DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES. 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 en esta materia constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



ARTÍCULO 46. NOTIFICACIONES. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, 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 a la ciudadanía.

Si no existe otro medio más eficaz de informar al Interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le Indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.



ARTÍCULO 47. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, esta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá Indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y acceso al público de la Entidad, en la Oficina de Atención al Ciudadano o en la Dirección Regional respectiva, según el municipio en el cual el ciudadano resida, o haya presentado alguna comunicación a la Entidad; si no se cuenta con esta Información, se publicará en las Direcciones Regionales que se ubican en la ciudad de Bogotá.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.



ARTÍCULO 48. RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA. El procedimiento para la resolución de recursos interpuestos en contra de los actos administrativos proferidos en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social será el establecido en la Resolución número 00860 del 27 de febrero de 2015, proferida por la Directora General de la Entidad o aquella que la sustituya.



ARTÍCULO 49. 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 o comunicará a todos los interesados. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo [13](#) parágrafo 2o de la presente resolución.



ARTÍCULO 50. PRUEBAS. En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado de acuerdo al artículo [40](#) de la Ley 1437 de 2011 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 51. PAGO DE FOTOCOPIAS. Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cincuenta (50) folios, el peticionario deberá pagar previamente el costo de las mismas.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor que se ocasione, conforme a la tarifa vigente, en la tesorería o dependencia designada para tal fin, presentando el recibo correspondiente al director técnico, subdirector, jefe de oficina o coordinador. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes, prorrogable por el mismo término a solicitud del interesado, a partir del recibo de la respectiva comunicación para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud, dándose aplicación a lo dispuesto en el artículo [19](#) del presente reglamento.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción, el cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

PARÁGRAFO 1o. A fin de garantizar el acceso a la información pública en custodia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y dada sus especiales circunstancias de población vulnerable, del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y pobreza extrema, para lo cual deberán acreditar tal condición.

PARÁGRAFO 2o. En aplicación del principio de coordinación enunciado en el artículo [6o](#) de la Ley 489 de 1998, se exonera del pago de fotocopias a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que las soliciten en ejercicio de sus funciones legales y las requeridas por orden judicial.

PARÁGRAFO 3o. Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategia de Gobierno en Línea y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo [3o](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, de ser procedente de acuerdo a lo solicitado, previo consentimiento por parte del interesado, se podrá remitir al peticionario copia digitalizada de los documentos que requiere a su correo electrónico o en su defecto solicitarle que proporcione un dispositivo de almacenamiento de datos o Memoria USB para hacerle entrega del correspondiente archivo electrónico.



ARTÍCULO 52. FIRMA DE LAS COMUNICACIONES. Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones que requieren trámite externo, tendrán la siguiente firma:

1. Por el Director General: Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere.

2. Por los Subdirectores Generales: Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de

Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Director General; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

3. Por el Secretario General: Las comunicaciones dirigidas a Secretarios Generales de Ministerios, Departamentos Administrativos, Entidades Públicas del orden nacional y territorial; las que le sean delegadas por el Director General; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

4. Por los Directores Técnicos: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, formulación de política u otro asunto de competencia del Director General; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

5. Por los Subdirectores Técnicos: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos o formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

6. Por los Jefes de Oficinas Asesoras: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; o de formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

7. Por los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo: Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

8. Por los Supervisores o Interventores: Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones.

PARÁGRAFO. Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser delegados por estos para suscribir comunicaciones oficiales externas de que trata el presente artículo, delegación que debe cumplir los requisitos previstos en el artículo [10](#) de la Ley 489 de 1998.



ARTÍCULO 53. FIRMA DIGITAL. Los funcionarios citados en el artículo anterior podrán adoptar una firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas.

Para que la firma digital sea válida deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo [28](#) de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 a 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.



ARTÍCULO 54. FIRMA MECÁNICA. Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones

masivas y sus respectivas respuestas de acuerdo a lo señalado a través del artículo [12](#) del Decreto 2150 de 1995.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, Implementada en el sistema que la Entidad disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la Identidad del firmante.

PARÁGRAFO 1o. La firma mecánica podrá ser utilizada, bajo su responsabilidad, por los funcionarios citados en el artículo [52](#) del presente reglamento, para dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad y eficiencia.

PARÁGRAFO 2o. A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma mecánica, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado su custodia, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Entidad disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que en caso de requerir de dicha información se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.



ARTÍCULO 55. SUPRESIÓN DE SELLOS. Conforme al artículo [11](#) del Decreto 2150 de 1995 en el desarrollo de las actuaciones administrativas del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, distintos de los títulos valores.



ARTÍCULO 56. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. Lo previsto en el presente reglamento no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que el presente reglamento tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.



ARTÍCULO 57. 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. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

CAPÍTULO VIII.

PROYECCIÓN Y FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS E INTERNAS.



ARTÍCULO 58. Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Director General, los Directores Regionales, la Secretaria General, los Subdirectores Generales, los Directores y Subdirectores, Jefes de Oficinas, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2559 de 2015 y las disposiciones que lo desarrollan.



ARTÍCULO 59. Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por el Director General, los Directores Regionales, la Secretaria General, los Subdirectores Generales, los Directores y Subdirectores Jefes de Oficinas, de conformidad con sus

competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2559 de 2015 y las disposiciones que lo desarrollan.



ARTÍCULO 60. Las comunicaciones de trámite podrán ser suscritas por los Coordinadores de los grupos internos de trabajo y excepcionalmente, por funcionarios autorizados expresamente, de conformidad con las instrucciones impartidas por su superior inmediato.



ARTÍCULO 61. Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los artículos [58](#), [59](#) y [60](#) del presente reglamento, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.



ARTÍCULO 62. Los demás funcionarios públicos y colaboradores del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.



ARTÍCULO 63. Los funcionarios citados en los artículos [58](#), [59](#), [60](#) y [61](#) del presente reglamento, podrán adoptar una firma digital para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo [28](#) de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 al 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.



ARTÍCULO 64. Los funcionarios citados en los artículos [58](#), [59](#), [60](#) y [61](#) del presente reglamento, bajo su responsabilidad, podrán hacer uso de una firma mecánica para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales, que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con las características establecidas en el artículo [54](#) del presente reglamento.



ARTÍCULO 2o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución [03629](#) del 5 de octubre de 2015 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D.C., a 22 febrero de 2016.

TATIANA OROZCO DE LA CRUZ



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

