

RESOLUCIÓN 830 DE 2012

(abril 3)

Diario Oficial No. 48.504 de 27 de julio de 2012

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013>

Por la cual se adopta el Reglamento Interno para la Resolución de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y sus fondos Adscritos.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013, 'por la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y sus Fondos Adscritos', publicada en el Diario Oficial No. 48.951 de 22 de octubre de 2013.

EL DIRECTOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL,

en uso de las facultades conferidas por el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998, el numeral 16 del artículo 10 del Decreto 4155 de 2011, y en desarrollo de lo dispuesto por el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, 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 [50](#) del Código Contencioso Administrativo establece que: “Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio”.

Que el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo establece que las entidades descentralizadas del orden nacional “(...) deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios”.

Que de conformidad con el segundo inciso del artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los reglamentos expedidos en desarrollo de este artículo deberán someterse a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

Que el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995 establece que “(...) las dependencias que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

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 artículo [15](#) de la Ley 489 de 1998 establece: “El sistema de Desarrollo Administrativo es un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional”.

Que el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998 dispone que los representantes legales de los establecimientos públicos cumplirán todas aquellas funciones que se relacionen con la organización y funcionamiento de la respectiva entidad.

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 mediante Decreto 4155 del 3 de noviembre de 2011, se transformó la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional en Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Que de conformidad con el artículo 1o del Decreto 4155 de 2011 el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es el organismo principal de la administración pública del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

Que de acuerdo con el artículo 6o del Decreto 4155 de 2011, el Departamento Administrativo estará a cargo del Director General quien ejercerá la dirección con la inmediata colaboración del Subdirector(a).

Que el artículo 10, numeral 16, del Decreto 4155 de 2011, establece entre las funciones a cargo del despacho del Director del Departamento: “Crear y organizar mediante resolución interna y con carácter permanente o transitorio, comités y grupos internos de trabajo para atender las necesidades del servicio teniendo en cuenta los planes, programas y proyectos definidos por el Departamento Administrativo”.

Que de conformidad con el artículo 17, numeral 6 corresponde a la Subdirección del

Departamento “Proponer al Director General y coordinar la ejecución de las políticas, planes, estrategias y programas en materia de atención, orientación y servicio a ciudadanos e instituciones clientes del Sector Administrativo.

Que la Resolución número 0045 del 6 de enero de 2012, en su artículo 4o literal a), define como Grupo de Trabajo el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, estableciendo sus actividades dentro de la política de servicio al ciudadano.

Que la misma resolución en su artículo 4o literal a) numeral 6 establece que dentro de las funciones del Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, se incluye la de “Prestar apoyo a las distintas Dependencias del DPS y entidades del Sector, en aspectos concernientes al servicio a ciudadanos e instituciones clientes, en especial el que demande la Oficina de Control Interno, para el ejercicio de sus funciones.

Que el artículo 29 del Decreto 4155 de 2011 establece que el Fondo de Inversión para la Paz (FIP), continuará administrándose como un sistema separado de cuentas adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Que de conformidad con el Decreto [019](#) de 2009, 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 que “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 el Decreto 019 de 2012, en su artículo [9o](#), párrafo, 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 019 de 2012 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 artículo [14](#) del Decreto 019 de 2012 indica que “los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales. Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo [9o](#) de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes”.

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 para la resolución adecuada y eficaz de las peticiones, quejas y reclamos, 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 en el numeral 6 de la parte considerativa de la Sentencia T-466 de 2004, la Corte Constitucional estableció que siempre que se cumplan una serie de requisitos, “(...) es aceptable desde la perspectiva constitucional que la administración responda con un escrito general a todos los peticionarios. Este proceder se adecua, además, a la obligación de la administración de adelantar sus tareas en seguimiento de los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo [209](#) de la Constitución”.

Que dentro del ejercicio permanente de revisar sus procesos y protección del derecho fundamental de petición, y atendiendo lo establecido en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, se presentó para estudio de la Procuraduría General de la Nación la Resolución número 03560 del 21 de junio de 2011, respecto de la cual se pronunció de manera favorable mediante la Resolución número 308 del 3 de agosto de 2011.

Que en virtud de la expedición de los Decretos 4155, 4156, 4157, 4158, 4160 y 4161 todos de 2011; se reorganiza el Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, de modo que se suscitan nuevas formas de operación y atención al ciudadano, que hacen necesario incorporar dicha realidad institucional y operativa al reglamento interno para la resolución de peticiones, quejas y reclamos contenido en la Resolución número 03560 atrás citada.

Que con fundamento en las anteriores consideraciones y previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación,

RESUELVE:

PRIMERO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Adoptar el siguiente Reglamento Interno para la Resolución de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) y sus Fondos Adscritos:

REGLAMENTO INTERNO PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL (DPS) Y SUS FONDOS ADSCRITOS.

CAPÍTULO I.

PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA RESOLUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y

RECLAMOS.



ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Todos los procedimientos definidos en la atención a los ciudadanos e instituciones clientes estarán inspirados por los Principios Orientadores de la Función Administrativa, definidos en el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo:

1. Principio de economía. Se aplicarán procedimientos que permitan adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en el proceso sin exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios.
2. Principio de celeridad. En Área de Gestión de Servicio al Ciudadano se impulsarán oficiosamente los procedimientos, se suprimirán trámites innecesarios, se utilizarán formularios en serie cuando la naturaleza de ellos lo permita, y sin que ello autorice a los encargados del trámite para abstenerse de considerar los argumentos y pruebas de los interesados.
3. Principio de eficacia. Los procedimientos deben lograr su finalidad, removiéndose de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten por vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.
4. Principio de imparcialidad. La finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación; por consiguiente, se garantizará a aquellas personas igualdad y equidad de tratamiento respetando el orden en que actúen ante la Entidad, o las autoridades.
5. Principio de publicidad. Área de Gestión de Servicio al Ciudadano dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones aplicables.
6. Principio de contradicción. Los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones emitidas por el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, a través de los medios legales.

CAPÍTULO II.

SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> El presente reglamento se aplicará a los trámites y procedimientos Administrativos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS), y los Fondos Adscritos.



ARTÍCULO 3o. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Las peticiones se clasifican en:

1. Interés General
2. Interés Particular

3. Información

4. Consulta

5. Queja y Reclamo



ARTÍCULO 4o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 983 de 2013> Para efectos de la aplicación de la presente Resolución se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Derecho de Petición en Interés Particular. Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Derecho de Petición en Interés General. La solicitud que involucra o atañe 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. Se busca la averiguación de un hecho, acto o situación administrativa 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, un particular que presta un servicio 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, es decir de las entidades estatales o privadas 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.

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.

Trámite. Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los

usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

CAPÍTULO III.

FORMA Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 5o. PRESENTACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal o escrita.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Se formulan directamente por el ciudadano, en el marco de la atención personalizada o telefónica brindada por el, y, de ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El colaborador que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. Del anterior trámite se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin, ingresando el documento al sistema de gestión documental de la Entidad.

Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el colaborador que la recibe, expedirá esta de forma sucinta.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita; suministrando al peticionario el formato establecido para tal efecto e ingresando este documento al sistema de gestión documental de la Entidad. Cuando la persona manifieste no saber escribir, el colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano brinde.



ARTÍCULO 7o. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Son las recibidas 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 del DPS; así como las remitidas vía fax.

PARÁGRAFO. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas virtuales o físicas, se promoverá entre los ciudadanos 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. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Las peticiones, quejas y reclamos escritos deberán observar los requisitos establecidos en el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, y en especial: a) La designación de la autoridad a la que se dirige; b) Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia y número telefónico; c) El objeto de la petición. En el evento de las consultas, las preguntas deberán estar discriminadas. d) La relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar. e) La firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico. Si es necesaria la suscripción del documento como ejercicio de la titularidad o legitimación para hacer la solicitud, se requerirá al peticionario para que la suscriba; g) Igualmente, el ciudadano deberá indicar elementos de ubicación geográfica o urbanística, de forma que sea posible brindar mayor

oportunidad a los procesos de respuesta de la Entidad.

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

El colaborador encargado de recibir las peticiones escritas verificará el cumplimiento de estos requisitos, orientando al peticionario para complementar la información faltante, necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.



ARTÍCULO 9o. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES QUE CONSTITUYEN QUEJAS O RECLAMOS VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Podrán ser presentados de manera verbal a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) la cual quedará registrada en el sistema de grabación. En caso de que una queja o un reclamo sea presentado de manera verbal dentro de la atención personalizada, el colaborador a cargo de la misma, consignará la queja o el reclamo en el formato establecido, con los datos que le suministre el ciudadano. Máximo al día siguiente de recepción, este documento será ingresado al sistema de gestión documental de la Entidad.

CAPÍTULO IV.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES EN CONCORDANCIA CON LAS POLÍTICAS DE GOBIERNO EN LÍNEA.

La Entidad, para efectos de hacer más oportuna y eficiente la contestación de las peticiones, tomará como referente las pautas establecidas por el Gobierno Nacional en lo que respecta a la adecuada atención al ciudadano y la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en la contestación de las mismas.



ARTÍCULO 10. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 11. ATENCIÓN DIFERENCIAL. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 12. RADICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Todas las peticiones que sean recibidas en DPS, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, así como en los Fondos Adscritos, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema de gestión

documental de la Entidad, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un radicado según el consecutivo correspondiente, y con los datos de los campos preestablecidos por este sistema.

Las peticiones que sean recibidas en los puntos de atención de la entidad, ubicados por fuera de sus sedes, deberán remitirse al día siguiente a las Direcciones Regionales para que sean radicadas máximo el día siguiente de su recepción en la respectiva Dirección.

De las peticiones verbales recibidas a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), se mantendrá grabación por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior; y se ingresarán en el aplicativo de registro establecido para la atención telefónica.

Las peticiones recibidas por medio virtual, sea este correo electrónico o a través del enlace destinado para ello en la página web del DPS, serán recibidas, ingresadas y radicadas por el Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, según el registro establecido para el efecto.

Al realizar la radicación en el sistema de gestión documental, las peticiones, quejas y reclamos se asignarán al competente en cada proceso para su trámite y respuesta.



ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Cada una de las oficinas, áreas, direcciones misionales, y Grupos de Trabajo, deberán dar oportunamente contestación a las peticiones, quejas y reclamos que sean recibidas en el DPS y que sean de su competencia. En caso de no serlo, deberán redireccionar la petición a la dependencia competente el mismo día de su recepción.



ARTÍCULO 14. TRASLADO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Cuando la petición, queja o reclamo no sea competencia de las oficinas, áreas, direcciones misionales, y grupos de trabajo a la que le sea asignado, este deberá remitirse de manera inmediata a quien sea competente para resolver el asunto. En caso de que la petición, queja o reclamo no sea competencia del DPS y los Fondos Adscritos, esta 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 [33](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 15. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Sin perjuicio de disposición legal o reglamentaria en contrario en la cual se establezcan plazos distintos o especiales, las peticiones se resolverán en los plazos relacionados a continuación, los cuales se contarán a partir de la fecha de recibo de la petición en la Entidad:

a) Las peticiones que correspondan al derecho de formulación de consulta serán resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

b) Las peticiones en interés particular, general, serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en el DPS, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, o en los Fondos Adscritos a la Entidad.

c) Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se

resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

d) Las peticiones de información se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. 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.

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

Cuando no sea posible cumplir con el término establecido para responder, dentro del mismo, se deberá informar al peticionario, expresando los motivos de demora e indicando la fecha en la cual se resolverá el asunto.

Si la petición da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado al Grupo Trabajo de Control Interno Disciplinario del DPS, 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 16. FORMA DE RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 los artículos [5o](#) y [8o](#) del presente reglamento.

Las peticiones escritas por medio virtual se responderán por la misma vía, dejando soporte en la herramienta de gestión documental.

Las peticiones escritas en medio físico se responderán de forma escrita, dejando soporte en la herramienta de gestión documental.



ARTÍCULO 17. COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en el derecho de petición, o en la nueva que figure en comunicación hecha especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o una cuenta de correo electrónico.

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto, se notificará con base en los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo, y la decisión será susceptible de los recursos de la vía gubernativa.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al DPS, o a la empresa de correo o mensajería, la respuesta deberá ser remitida por la dependencia que la haya generado al Área de Gestión de Servicio al Ciudadano, para que proceda a publicarla en la página web del DPS.

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.

Igualmente, la Entidad evaluará la posibilidad de utilizar los canales existentes para comunicar a los ciudadanos de forma eficaz y oportuna las respuestas, a través de: (i) las Direcciones Regionales; (ii) el Centro de Atención Telefónica (CAT).

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.



ARTÍCULO 18. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 al ciudadano, de forma verbal o escrita, según haya actuado, para que aporte todo lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver. En el momento en que el interesado allegue los documentos requeridos, el término se reiniciará, 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 al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.



ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de que trata el artículo anterior, el interesado no allega los documentos, se entenderá que este ha desistido de su petición. Caso en el cual se archivará el expediente. Sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición.

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 motivará la decisión.



ARTÍCULO 20. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que pueda hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

CAPÍTULO V.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS.



ARTÍCULO 21. RADICACIÓN DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN LÍDER DE POBLACIÓN O REPRESENTANTE DE UNA ORGANIZACIÓN.

<Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Casos en los cuales acude

a una sede de la Entidad una persona, con tres o más peticiones para presentar, identificándose como representante de un grupo de ciudadanos. Atendiendo al principio de igualdad, el representante o líder no podrá irrespetar la fila en los puntos de atención, y la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente:

a) Al momento de recibir los documentos, se deberá contar el número de folios y de solicitudes que se radicarán, e identificar la dirección de notificación y correspondencia de quien presenta el escrito.

b) Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto.

c) En caso de que cada escrito traiga una dirección de notificación diferente se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el artículo [50](#) del Código Contencioso Administrativo y [12](#) (Radicación) del presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.

d) En caso de que todos los escritos contengan la misma dirección de notificación, se deberá informar a quien las presenta que de acuerdo con el número de solicitudes, se le enviará un comunicado en el que se indicará el término en el cual se dará respuesta. Lo anterior deberá constar en acta, que será elaborada por el colaborador del DPS encargado de recibir las peticiones y será radicada en sistema de gestión documental de la Entidad, asociada como anexo del documento por medio del cual se remiten las peticiones.



ARTÍCULO 22. RADICACIÓN DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN APODERADO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Casos en los cuales acude a una sede de la Entidad una persona, con tres o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado. Atendiendo al principio de igualdad, no podrá irrespetar la fila en los puntos de atención, y la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente:

a) Al momento de radicar los documentos, se deberá contar el número de folios y de peticiones que se radicarán, e identificar la dirección de notificación y correspondencia de quien presenta el escrito. Esta información será diligenciada en los campos de radicación del sistema de gestión documental de la Entidad.

b) Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto.



ARTÍCULO 23. TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN LÍDER DE POBLACIÓN O REPRESENTANTE DE UNA ORGANIZACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> En los eventos previstos en el artículo [21](#) del presente reglamento, si en los escritos radicados no se evidencia la firma de cada peticionario, y no se adjunta el poder específico otorgado al representante o líder, o el documento de creación de la asociación, acompañado por el poder otorgado por cada uno de los asociados para adelantar este trámite ante el DPS, se informará por escrito a quien presentó las peticiones, que en atención a lo establecido en el artículo 15 del Decreto 2569 de 2000, y en aras de proteger

los derechos fundamentales a la vida, honra y bienes de la población desplazada, no se podrá dar la información solicitada. Adicionalmente, se deberá informar que para poder tramitar la solicitud, el documento deberá venir acompañado del certificado de creación de la sociedad o persona jurídica, y evidenciar que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad; este documento deberá ser suscrito por cada una de las personas interesadas.



ARTÍCULO 24. TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN APODERADO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> En los eventos previstos en el artículo [22](#) del presente reglamento, si en los escritos se evidencia que no aparece la firma de cada peticionario, y la petición solo es suscrita por el apoderado en nombre de un grupo de personas, sin que se adjunte poder especial otorgado por cada persona del listado al representante para adelantar este trámite ante el DPS, se informará por escrito al representante que en aras de proteger los derechos fundamentales a la vida, honra y bienes; así como el hábeas data de la población vinculada a la Entidad, no se podrá dar la información solicitada. Adicionalmente, se informará que para poder tramitar esta solicitud, el documento deberá venir acompañado del poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas, según lo establecido en el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo y [8o](#) del presente reglamento.



ARTÍCULO 25. TRÁMITE DE UN MISMO FORMATO DE SOLICITUD PRESENTADA MASIVAMENTE. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, con un alto volumen de folios correspondientes a tres o más peticiones, el trámite se hará conforme a lo siguiente:

- a) Se deberá identificar en la carta de remisión del paquete o caja, la dirección y nombre del remitente.
- b) Se deberá contar el número de solicitudes contenidas en la caja y sus respectivos folios.
- c) Con los anteriores datos, se deberá elaborar un comunicado al remitente, en el que se le informará que se han recibido el número identificado de solicitudes, especificando el número de folios correspondiente, la fecha de recibido en la entidad, así como indicar que a cada una de las peticiones recibidas se les dará el trámite individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.
- d) En caso de que cada escrito traiga una dirección de notificación diferente se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo y 12 (Radicación) del presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.
- e) En caso de que todos los escritos contengan la misma dirección de notificación, se deberá informar la fecha en la que, de acuerdo con el número de peticiones, se dará respuesta. De acuerdo con lo establecido en el artículo [6o](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 26. TRÁMITE DE UN DERECHO DE PETICIÓN CON VARIAS FIRMAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> En los casos en los cuales

se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varias hojas con firmas, en las que no se evidencia ningún encabezado o folio que brinde certeza de que los firmantes conocen el contenido del escrito que fue radicado, el trámite se hará conforme a lo siguiente:

- a) Se deberá identificar en la carta de radicación, la dirección y nombre del remitente.
- b) Si se evidencia que en la carta no se hace referencia al número de folios, y en los folios no se hace relación al escrito petitorio, sin que exista certeza de que los firmantes fueron informados sobre el contenido de la solicitud y del trámite adelantado ante la Entidad, se deberá informar por escrito al remitente que en aras de proteger los derechos fundamentales a la vida, honra y bienes; así como el hábeas data de la población vinculada a la Entidad, no se podrá dar la información solicitada, así como a cada nombre que venga acompañado con una dirección de notificación. Adicionalmente, se informará que para tramitar la solicitud masiva, en el documento que contiene las firmas de la población beneficiaria se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el DPS.



ARTÍCULO 27. REQUISITOS PARA DAR RESPUESTA MASIVA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo [209](#) de la Constitución Política, el DPS responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos^[1]:

- a) Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que hay una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
- b) Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada;
- c) Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
- d) Que el escrito de respuesta contenga los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se le está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la contestación.

CAPÍTULO VI.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 28. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Serán de carácter reservado los documentos definidos en la Constitución Política, las leyes, y los referentes a la defensa y seguridad nacional.



ARTÍCULO 29. OPONIBILIDAD DE LA RESERVA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en este artículo.

☐ ARTÍCULO 30. DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán causal de mala conducta para el funcionario, dando lugar a las sanciones correspondientes.

☐ ARTÍCULO 31. NOTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para lo cual se le comunicará por el medio más expedito: telefónico, escritor virtual, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se le 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 al ciudadano.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva que haya indicado la constancia del envío de la citación se anexará al expediente. El envío se hará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto.

Las decisiones que resuelvan las peticiones de información se notificarán al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas.

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

☐ ARTÍCULO 32. NOTIFICACIÓN POR EDICTO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 33. INDICACIÓN DE RECURSOS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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.

☐ ARTÍCULO 34. RECURSOS DE LA VÍA GUBERNATIVA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Contra las decisiones emitidas por el DPS 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 Contencioso Administrativo. Las

decisiones emitidas por el Director General de la Entidad, solo serán susceptibles del recurso de reposición.



ARTÍCULO 35. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 36. PRUEBAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 37. PAGO DE FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a diez (10) 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 el mercado, en la Tesorería o dependencia designada para tal fin, presentando el recibo correspondiente al Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador. Para esto, el peticionario cuenta con un plazo máximo de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte de la Entidad, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud.

PARÁGRAFO. Del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y a los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.



ARTÍCULO 38. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen.



ARTÍCULO 39. NORMAS APLICABLES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> 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 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.



ARTÍCULO 40. VIGENCIA. <**Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013**> El presente Reglamento rige a partir de la publicación en el Diario Oficial de la resolución que lo incorpora, previa revisión y aprobación por la Procuraduría General de la Nación, y deroga la Resolución número 03560 del 21 de junio de 2011 y las demás disposiciones que le sean contrarias.



SEGUNDO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 983 de 2013> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 3 de abril de 2012.

BRUCE MAC MASTER.

* * *

1. Corte Constitucional Sentencia T-466 de 2004.



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

