

RESOLUCIÓN 02041 DE 2019

(julio 31)

Diario Oficial No. 51.048 de 17 de agosto 2019

DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA PROSPERIDAD SOCIAL

Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP) y se adoptan otras disposiciones.

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

en uso de las facultades conferidas por el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998, y en desarrollo de lo dispuesto por el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1o del Decreto 2094 de 2016 establece que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es el organismo principal de la administración pública cabeza del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

Que de conformidad con el artículo 3o del Decreto 2094 de 2016, el objetivo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, dentro del marco de sus competencias y de la ley, es el de formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación de la pobreza y de pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a las que se refiere el artículo [3o](#) de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

Que de conformidad con los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que gocen de confidencialidad o reserva legal.

Que mediante la Ley [1437](#) de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando en el Título II, artículos [13](#) al [33](#), las reglas generales del Derecho de Petición, declarados inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-[818](#) de 2011.

Que mediante la Ley [1755](#) de 2015 se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades - Reglas especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas.

Que conforme al artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, que entre otros, sustituyo el artículo [22](#) de la 1437 de 2011 cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión

de las peticiones: “Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.

Que teniendo en cuenta el uso de nuevas tecnologías para el trámite de los derechos de petición en la Entidad, se hace indispensable dar aplicación a lo normado en la Ley [527](#) de 1999 “por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones” y el Capítulo 47 del Título 2, del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto [1074](#) de 2015 “por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”.

Que la Ley [594](#) de 2000 “por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”, prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos, de igual forma las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.

Que, en concordancia con las citadas normas, la Ley [1581](#) de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y su Decreto [1074](#) de 2015 “por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo” (Compiló el Decreto Reglamentario [1377](#) de 2013), dicta disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser aplicadas en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionados con datos personales o de carácter reservado. La Entidad propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se recauden conforme a la Política de Protección de Datos Personales, en la cual se fijan las directrices para el tratamiento de la información recolectada, así como los procedimientos de consulta y reclamación para el acceso, rectificación, actualización y supresión de los datos conforme a lo establecido en la Ley [1581](#) de 2012.^[1]

Que mediante la Ley [1712](#) de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras Disposiciones” y su Decreto [1074](#) de 2015 “por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo” (Compiló el Decreto Reglamentario [103](#) de 2015), reglamentó lo relacionado con el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. La Entidad dará aplicación al Índice de Información Clasificada y Reservada al momento de atender una solicitud de información^[2].

Que mediante el Decreto [1166](#) del 2016 “por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto [1069](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, dispone la radicación y constancia de las peticiones verbales.

Que el Acuerdo número 060 del 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación “por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen funciones públicas”, en su artículo cuarto determinó que toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución.

Que mediante la Resolución número 00289 del 2017, se estableció el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP), derogando la Resolución número 00458 del 22 de febrero de 2016, con fundamento en el Decreto 2559 de 2015, derogado ahora por el Decreto 2094 de 2016.

Que de acuerdo con lo previsto en el literal b numeral 2 del artículo 12 de la Resolución número 00237 de 2019, el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social tiene la función de “Diseñar e implementar la política, lineamientos y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, denuncias); promoviendo la efectividad, expresada en oportunidad y calidad de la misma”.

Que de conformidad con lo anterior, se hace necesario actualizar el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP).

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adoptar el siguiente Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP).

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Y EL FONDO DE INVERSIÓN PARA LA PAZ (FIP)

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que le corresponde resolver al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y al Fondo de Inversión para la Paz (FIP), de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2o. CONCEPTOS GENERALES.

1. Ciudadano. Persona natural sujeto de derechos y deberes civiles, políticos y sociales de nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o porque fue adquirida, pueden ser mayores de edad o niños, niñas, adolescentes y jóvenes (Infancia, juventud, persona mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctimas, adulto).
2. Grupos de valor. Son los beneficiarios o usuarios de los programas, proyectos, servicios y trámites ofertados por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
3. Grupos de interés. Son personas u organizaciones que afectan o se ven afectados por los

programas, proyectos, servicios y trámites que oferta el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, ejemplo, ONG, organizaciones públicas o privadas, proveedores, entre otros.

4. Peticionario. En el marco de la presente resolución se denomina petionario al Ciudadano, grupo de valor y grupo de interés que presenta ante la Entidad una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, y felicitación PQRSDF.

5. Peticiones verbales. Son las solicitudes recibidas y gestionadas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

6. Peticiones escritas. Son las solicitudes recibidas y gestionadas por el canal escrito y las peticiones que requieran Segundo Nivel. Pueden ser presentadas de forma directa o por intermedio de apoderado según criterio del ciudadano.

7. Primer nivel de atención. Corresponde a la respuesta de las peticiones de menor complejidad que se brindan de forma verbal e inmediata al petionario.

8. Segundo nivel de atención. Cuando la petición no se puede responder desde el primer nivel de atención dado que el grado de complejidad es mayor, se procede a dar respuesta por el canal escrito acorde a los términos de ley y cumpliendo el ciclo de la petición.

9. Ciclo de la petición. La petición se debe gestionar a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, mediante el desarrollo de las siguientes actividades: 1. Radicación - distribución, 2. Revisión - tipificación, 3. Gestión (proyección de respuesta), 4. Revisión de respuesta, 5. Firma, 6. Impresión, 7. Envío respuesta, 8. Devolución y 9. Publicación y aviso.

Transversal a estas actividades se requiere realizar esquemas de seguimiento y monitoreo a la gestión de la petición^[3].

10. Atención multicanal. La estrategia de atención multicanal a ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de Prosperidad Social dispone para los ciudadanos los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual. Dicha estrategia está a cargo del GIT de Participación Ciudadana de la Secretaría General, el cual es responsable de la planificación, control y seguimiento de la misma.

11. Canales de atención. Son los canales establecidos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, a través de los cuales los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés de la Entidad pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) sobre temas de competencia de la Entidad, así:

a) Canal Escrito. Se da mediante la comunicación escrita la cual ingresa a un segundo nivel de atención. Este canal está conformado por los siguientes medios de presentación:

- La ventanilla de radicación de correspondencia a nivel nacional con sede en la ciudad de Bogotá.

- Sedes de las Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

- La dirección de correo electrónico institucional servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co únicamente.

- Diligenciando el formulario electrónico de la página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: www.prosperidadsocial.gov.co.

- La cuenta virtual del ciudadano en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, en <http://delta.prosperidadsocial.gov.co/TMS.Solution.SGPDPS/>

b) Canal Presencial: Mediante la comunicación verbal en un Primer nivel de atención. Si la petición no se resuelve en el Primer nivel, se eleva a un Segundo nivel. Este canal está conformado por los siguientes medios de presentación:

- Las Direcciones Regionales del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

- Los Puntos CADES y SuperCADES en Bogotá.

- Los Centros Regionales de Atención a Víctimas (CRAV) con los cuales tenga convenio la Entidad.

- Las demás que establezca la Entidad;

c) Canal telefónico: Permite la comunicación verbal en un Primer nivel de atención. Si la petición no se resuelve en el Primer nivel, se eleva a un Segundo nivel. Este canal está conformado por los medios de presentación:

- Línea telefónica 01800951100 y en Bogotá 5954410

- Chat SMS, código 85594

- Las demás que establezca la Entidad;

d) Canal Virtual: Permite la comunicación verbal en un Primer nivel de atención. Si la petición no se resuelve en el primer nivel, se eleva a un Segundo nivel. Este canal está conformado por los siguientes medios de presentación:

- Chat Web, http://200.122.252.178/DPS_CHAT/LivingRooms/prosperidadsocial

- Videollamada, http://200.122.252.178/DPS_VideoLlamada

- Las demás que establezca la Entidad.

12. Derecho de petición. Es toda actuación que inicia cualquier persona, de interés general o particular ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo en el contenido del mismo. Mediante este, entre otras actuaciones, 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin la necesidad de representación a través de abogado o con abogado según criterio del ciudadano, o de adulto mayor, cuando se trate de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

13. Respuesta a la petición. Se realiza cuando el servidor público responsable de la petición contesta al peticionario cumpliendo con los requisitos legales, ciclo de la petición y los atributos

de calidad definidos por la Entidad en los documentos técnicos respectivos.

14. Operador. Contratista o subcontratista de la Entidad que implementa o desarrolla actividades al servicio de la población objeto de atención.



ARTÍCULO 3o. Clasificación y tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Pueden ser verbal o escritas; se clasifican en los siguientes tipos y tiempos de respuesta:

1. Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Tiempo de respuesta: Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

2. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación y se remitan las respectivas copias a las autoridades competentes para que según el caso se adelante la investigación disciplinaria, penal y/o fiscal. Es preciso indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

Tiempo de respuesta: La respuesta al trámite dado para resolver la denuncia se debe generar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Solicitud General. Solicitud que involucra o atañe a un grupo de interés o de valor, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

4. Solicitud Particular. Solicitud elevada por un peticionario determinado en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

5. Felicitación. Es la manifestación de un ciudadano, grupo de valor o grupo de interés frente a la satisfacción de los servicios o trámites prestados por la Entidad.

Tiempo de respuesta: Se responde dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

6. Petición entre autoridades. Es la petición o requerimiento de información o documentos que se realiza entre autoridades.

Esta petición se subclasifica en:

a) Órganos de Control: Solicitud de la Contraloría General de la República o del Ministerio Público en la que requiere información necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Tiempo de respuesta: Debe ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles, este término aplica como mecanismo de control interno de la Entidad, no obstante para efectos legales se aplica lo previsto en artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1](#)o de la Ley 1755 de 2015, que prevé las peticiones de información entre organismos y entidades públicas, salvo que en el contenido del mismo requerimiento se contemple un término diferente el cual es prevalente;

b) Congreso de la República: Solicitud de un Senador o Representante a la Cámara en donde requiere informe a los servidores públicos autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.

Tiempo de respuesta: El término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Tratándose de Controles Políticos, cada Cámara podrá citar y requerir a funcionarios públicos para que concurran a las sesiones que estimen conducentes, la citación indicará la fecha y hora de la sesión, incluirá el cuestionario y advertirá la necesidad de darle respuesta escrita dentro de los cinco (5) días calendario siguientes, según lo dispone el artículo 249 de la Ley 5a de 1992;

c) Otras Entidades: Solicitud de una autoridad para requerir información o documentos.

Tiempo de respuesta: Esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

d) Fiscalía: Solicitudes que la Fiscalía General de la Nación o sus seccionales formulen en ejercicio de sus funciones.

Tiempo de respuesta: Cinco (5) días hábiles, este término aplica como mecanismo de control interno de la Entidad, no obstante, para efectos legales se aplica lo previsto en artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1](#)o de la Ley 1755 de 2015, que prevé las peticiones de información entre organismos y entidades públicas, salvo que en el contenido del mismo requerimiento se contemple un término diferente el cual es prevalente.

7. Petición de documentos. Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no estén relacionados con la defensa o seguridad nacional.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

8. Solicitud de información pública. Es el requerimiento que hace un peticionario con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga,

adquiera, transforme o controle, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley [1712](#) de 2014 y Ley [1581](#) de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Tiempo de respuesta: Se resuelve en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

9. Solicitud de base de datos. Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información o dato público, que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

Tiempo de respuesta: Se resuelve en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un peticionario en relación con la conducta o proceso realizado de manera presuntamente irregular por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

11. Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades respectivas la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

12. Reclamo en materia de datos personales. Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley [1581](#) de 2012.

Tiempo de respuesta: El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del artículo [15](#) de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Sugerencia. Es la manifestación de una propuesta, idea o recomendación con el fin de mejorar el servicio o la gestión.

Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la

demora y;

ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, en todo caso no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 4o. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON LA GESTIÓN DE PETICIONES. Los servidores públicos de la Entidad deben cumplir lo siguiente en el desarrollo permanente de sus funciones:

1. Los servidores públicos que se encuentren en situaciones administrativas como vacaciones, licencias o permiso remunerado de más de un día, deberán gestionar la desactivación de usuario del Sistema de Gestión Documental en la Entidad, con el fin de que se bloquee la asignación de gestión de peticiones durante las situaciones planteadas y evitar el vencimiento de las mismas.
2. La responsabilidad de la respuesta de las peticiones de manera oportuna y de fondo estará a cargo del Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Coordinador de Grupo y del funcionario asignado para la gestión de la petición.
3. Todas las peticiones deberán ser radicadas y gestionadas en el Módulo de peticiones, de tal modo que se asegure la trazabilidad de la respuesta en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
4. Todas las peticiones asignadas para gestión deberán tener respuesta al peticionario, a través del Módulo de Peticiones del Sistema de Gestión Documental.
5. Las respuestas de las peticiones deberán cumplir los requisitos legales y los atributos de calidad definidos para tal fin por la Entidad.
6. Cuando un servidor público reciba una petición en su cuenta de correo institucional o la reciba a la mano en el desarrollo de sus funciones o las actividades de participación ciudadana, deberá remitirla máximo al día siguiente a la cuenta de correo electrónico institucional (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co) o entregarla en la ventanilla de radicación de correspondencia o en la Dirección Regional para su radicación.
7. Cuando un servidor público reciba una petición por correspondencia deberá gestionar el registro de la petición en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, de acuerdo con el lineamiento definido en la Guía de Gestión de Peticiones.
8. Cuando un servidor público reciba una petición verbal en el desarrollo de sus funciones o de las actividades de participación ciudadana, deberá indicar al ciudadano los canales de atención de la Entidad para el registro de la petición.
9. Los servidores públicos no podrán tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en esta resolución.
10. El Subdirector, Director Técnico, Jefe de Oficina o Coordinador de Grupo de Trabajo de la Entidad deberá informar al Grupo de Participación Ciudadana toda modificación que sea realizada en la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones, para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.
11. El Director Técnico responsable de un proceso misional o supervisor deberá garantizar que todas las peticiones que sean recibidas a través de operador sean radicadas en los distintos

canales establecidos por la Entidad.

12. El Director Técnico responsable de un proceso misional o supervisor deberá analizar las peticiones como fuente de información para mejorar el proceso o ejecución del operador.

13. El Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador de Grupo es responsable del seguimiento a las peticiones asignadas a los funcionarios de su área. Así mismo, cuando se percate del vencimiento de los términos sin que se haya dado respuesta deberá informar al GIT Control Interno Disciplinario.

14. Todos los servidores públicos de la Entidad deberán realizar el cierre total de la gestión de la petición y el cierre de las actividades de respuesta de la petición en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

15. El Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador de Grupo que entregue el insumo a otra área de la Entidad para una respuesta consolidada de una petición, será responsable de la información suministrada y deberá responderla en el tiempo solicitado.

CAPÍTULO II.

FORMA, PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

ARTÍCULO 5o. PRESENTACIÓN. Cualquier persona puede presentar peticiones de forma verbal o escrita a través de los diferentes canales de atención establecidos por la Entidad.

ARTÍCULO 6o. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES VERBALES. Son las recibidas y gestionadas a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

ARTÍCULO 7o. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES ESCRITAS. Son las recibidas y gestionadas por el canal escrito y que requieran Segundo nivel. Estas podrán ser presentadas de forma directa o por intermedio de apoderado según criterio del peticionario.

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

ARTÍCULO 8o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, está obligada a indicar su correo electrónico.
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.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.



ARTÍCULO 9o. DERECHO DE TURNO. De acuerdo con lo establecido en el artículo [15](#) de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a 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 Ley 019 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 10. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente conforme al artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley [1755](#) de 2015.

PARÁGRAFO 1o. Se deberá considerar la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención de la Dirección Regional que corresponda de acuerdo a su lugar de residencia; para niños, niñas, adolescentes, y jóvenes es recomendable contar con el acompañamiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para su atención y prestación de servicios en los casos que se presenten sin acudiente o tutor.

PARÁGRAFO 2o. Petición Población Desplazada. Cuando la petición sea presentada por una persona que manifieste estar en situación de desplazamiento, ésta se resolverá de manera prioritaria teniendo en cuenta los términos de ley, de conformidad con lo previsto por el artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015.

CAPÍTULO III.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).

ARTÍCULO 11. RADICACIÓN. Todas las peticiones que sean recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, en forma escrita o verbal serán radicadas e ingresadas en el Sistema de Información

que la Entidad disponga para ello. Asignando a cada una un número único de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

ARTÍCULO 12. RADICACIÓN DE PQRSDF ESCRITA. La petición escrita podrá estar acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo realiza anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y se devolverá al interesado en forma inmediata si fue presentada personalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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 y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

PARÁGRAFO. Para las peticiones radicadas días posteriores a su recepción por parte de algún funcionario de la Entidad, el tiempo de respuesta debe contar a partir del día siguiente a su recepción.

ARTÍCULO 13. RADICACIÓN Y CONSTANCIA DE PQRSDF VERBAL. El funcionario o colaborador encargado de brindar la atención, debe radicar la petición verbal en el Sistema de Información definido por la Entidad.

De todas las peticiones presentadas verbalmente se dejará constancia que deberá contener los siguientes requisitos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o correo electrónico donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una entidad privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su correo electrónico.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1o. De las peticiones verbales recibidas en forma presencial la constancia deberá ser escrita, de las peticiones verbales recibidas por otros medios, su constancia será generada a través del medio que sean recibidas.

PARÁGRAFO 2o. Si el peticionario lo solicita, le será entregada copia de la constancia de la petición, a través del medio que él requiera.

PARÁGRAFO 3o. De las peticiones verbales recibidas a través del Centro de Contacto, a través de medios electrónicos o tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, se mantendrá grabación por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior.

PARÁGRAFO 4o. La ausencia de los requisitos 5 y 6 del presente artículo no impedirán la radicación de la petición.

ARTÍCULO 14. COMENTARIOS EN LAS REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD. Los comentarios recibidos a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales serán tramitados así:

1. Cuando el tipo de consulta lo permita se dará orientación general inmediata al ciudadano por el mismo medio.
2. En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace o link del formulario electrónico de la página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: www.prosperidadsocial.gov.co para el registro de la petición. Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuestas a situaciones particulares, ni divulgar datos personales del ciudadano.

La Oficina Asesora de Comunicaciones será la responsable de la gestión de los comentarios en las redes sociales de la Entidad, dando cumplimiento a la Circular [11](#) del 22 de marzo 2019 de la Presidencia de la República.



ARTÍCULO 15. COMPETENCIA PARA GESTIONAR LAS PETICIONES. Las dependencias de la Entidad estipuladas en el artículo 9o del Decreto 2094 de 2016 y sus respectivos Grupos Internos de Trabajo descritos en las Resolución número 237 de 2019, o la norma que la sustituya o remplace, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y que sean de su competencia. Ésta se determinará según las funciones a cargo de cada dependencia y el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma. Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

PARÁGRAFO 1o. Cada área de la Entidad deberá informar al Grupo de Participación Ciudadana toda modificación que sea realizada a la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.

PARÁGRAFO 2o. De acuerdo al literal b numeral 3 del artículo 12 de la Resolución número 237 del 2019, el Grupo Interno de Trabajo - Participación Ciudadana de la Secretaría General del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tiene la función de efectuar el reporte mensual de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), realizar informes sobre la efectividad de la gestión y dar respuesta a los requerimientos relacionados que se presenten ante la Entidad según los lineamientos y el procedimiento que se determine. Dichos reportes e informes serán divulgados a los Grupos Internos de Trabajo de la Entidad en procura de mejorar la gestión en esta materia.

PARÁGRAFO 3o. De acuerdo al numeral 14 del artículo 11 del Decreto 2094 de 2016, la Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tiene la función de vigilar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad y deberá rendir al Director General un informe semestral.

PARÁGRAFO 4o. La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social de acuerdo a lo establecido por el numeral 17 artículo 11 del Decreto 2094 de 2016, tiene la función de actuar como interlocutor frente a los Organismos de Control en desarrollo de las auditorías que los mismos practiquen sobre la Entidad, y en la recepción, coordinación, preparación y entrega de cualquier información a la Entidad que lo requiera.

PARÁGRAFO 5o. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la petición asignada, deberá devolverla inmediatamente al GIT Participación Ciudadana justificando las razones e indicando cual debe ser la dependencia responsable. Posteriormente el GIT Participación Ciudadana orienta la gestión de la petición al interior de la Entidad; para que se asigne a quien se considera competente.

PARÁGRAFO 6o. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias formuladas por ciudadanos que tengan incidencia directa o indirecta con el Fondo para la Reconstrucción y Desarrollo Social del Eje Cafetero FOREC, serán respondidas por la Dirección Regional Quindío.

ARTÍCULO 16. REMISIÓN POR COMPETENCIA. Si la petición no es competencia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, el GIT Participación Ciudadana remitirá a la autoridad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario informando de la remisión. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1o. En la atención presencial el servidor público encargado le informará de inmediato al peticionario que su petición no es competencia de la Entidad y lo orientará para que presente su petición ante la entidad competente, en caso de no existir una entidad competente, así se lo informará, si el peticionario insiste en radicar la petición, se procederá a radicarla y se dará el trámite establecido en el presente artículo.

PARÁGRAFO 2o. Cada dependencia, al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar la remisión por competencia a otras entidades adicionales a las indicadas, en caso de considerarlo deberá realizarlo.

ARTÍCULO 17. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF se resolverán de manera oportuna y de fondo, acorde a los requisitos legales y atributos de calidad definidos por la Entidad, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones.
2. Resolver la totalidad de las preguntas o solicitudes contenidas en la petición.
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud.

4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
5. Responder de forma oportuna.
6. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.
7. Registrar la información correcta para el envío de la respuesta.



ARTÍCULO 18. FORMA DE RESPUESTA. Las peticiones recibidas en un Primer nivel de atención se responden de manera verbal a través de los canales presencial, telefónico y virtual. Las peticiones que por su grado de complejidad pasan al Segundo nivel se responden de manera escrita, a través de correo certificado, electrónico o ambos según aplique.

ARTÍCULO 19. COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS A PETICIONES.

Una vez resuelta la petición, la decisión es 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 son remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remiten únicamente a través de la cuenta de correo electrónico institucional: servicioalciudadanoaprospersidadsocial.gov.co.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, su Fondo Adscrito o la empresa de mensajería, dicha situación será informada en concordancia a los artículos [42](#) y [43](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo; solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se entenderá que desistió y se procederá al archivo de la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad puede remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.



ARTÍCULO 21. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba 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 hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. 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, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

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, la dependencia responsable de emitir la respuesta 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 22. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la Entidad puede continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual expedirá una resolución motivada para el efecto.

ARTÍCULO 23. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley [1437](#) de 2011.



ARTÍCULO 24. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo [11](#) de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo [12](#) de la misma norma.



ARTÍCULO 25. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos [40](#) y [79](#) de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.



ARTÍCULO 26. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo [17](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

ARTÍCULO 27. PETICIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Cuando en una Dirección Regional o Punto de Atención establecido por la Entidad, se presente una persona con

discapacidad auditiva o del habla, se tomará la petición a través de los medios dispuestos para la atención diferencial descritos en la Guía: Protocolo de atención y servicio al ciudadano e instituciones cliente.

PARÁGRAFO. Una vez radicada la petición, el Grupo de Participación Ciudadana adelantará los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios o compromisos suscritos por el Departamento para la Prosperidad Social con las entidades públicas o privadas correspondientes, en aras de traducir o interpretar la petición, para posteriormente asignarla a la dependencia competente para que se resuelva de fondo, acorde con los términos y disposiciones de la presente Resolución.



ARTÍCULO 28. PETICIÓN EN LENGUA NATIVA. Cuando la petición se presente por una persona que hable una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de la petición, garantizará la grabación de la petición mediante el sistema de voz que disponga la Entidad y dará cumplimiento a lo establecido en la Guía: Protocolo de atención y servicio al ciudadano e instituciones cliente.

PARÁGRAFO. Una vez radicada la petición, el Grupo de Participación Ciudadana deberá adelantar los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios y/o compromisos suscritos por el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social con las entidades públicas o privadas correspondientes, en aras de traducir o interpretar la petición radicada, para posteriormente asignarla a la dependencia competente para que se resuelva de fondo, acorde con los términos y disposiciones de la presente Resolución.



ARTÍCULO 29. CONSOLIDACIÓN DE RESPUESTAS. De acuerdo con la competencia de las áreas la Entidad propenderá la consolidación de la respuesta a peticiones. El esquema de consolidación de respuestas se definirá en la Guía de Gestión de Peticiones.

ARTÍCULO 30. HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN LAS DIRECCIONES REGIONALES. El horario de atención al ciudadano, a los grupos de valor o grupos de interés en las Direcciones Regionales, será de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. en jornada continua, para lo cual se requiere que el Director Regional realice las gestiones de personal requeridas.

PARÁGRAFO. Para radicación de peticiones escritas en la ventanilla de radicación de correspondencia a nivel nacional con sede en la ciudad de Bogotá, el horario establecido será de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 p. m. en jornada continua.

CAPÍTULO IV.

TRÁMITE PETICIONES RELACIONADAS CON INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA Y RESERVADA.



ARTÍCULO 31. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial los señalados en la Política de Protección de Datos Personales y el Índice de Información Reservada y Clasificada de la Entidad.

PARÁGRAFO 10. 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.

PARÁGRAFO 2o. También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo [19](#) de la Ley 1712 de 2014.



ARTÍCULO 32. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

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



ARTÍCULO 33. CONTENIDO DE RESPUESTA QUE DENIEGUE O RECHACE UNA SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA POR RAZÓN DE CLASIFICACIÓN O RESERVA. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley [1712](#) de 2014 y el Decreto 0[103](#) de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos [18](#) y [19](#) de la Ley 1712 de 2014, y artículo [24](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley [1712](#) de 2014 y el Decreto 0[103](#) de 2015.

PARÁGRAFO. La clasificación de la información pública se hará teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

a) Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, para el caso la Entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo [18](#) de la Ley 1712 de 2014 (artículo [6o](#), literal c, Ley 1712 de 2014).

Constituyen información pública clasificada los siguientes datos:

1. Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de Ley [1266](#) de 2008. (Literal g, artículo [3o](#) Ley 1266 de 2008).

2. Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Literal h, artículo [3o](#) Ley 1266 de 2008).

3. Dato sensible: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (artículo [5o](#) Ley 1581 de 2012).

4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (literal c, artículo [3o](#) Ley 1581 de 2012).

b) Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo [19](#) de la Ley 1712 de 2014 (artículo [6o](#), literal d, Ley 1712 de 2014). También se tiene como información pública reservada aquella de que trata el artículo [24](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015;

c) Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva (numeral 2 del artículo [3o](#) del Decreto 1377 de 2013).

ARTÍCULO 34. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal

Administrativo, esto es la petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite a la sección del Consejo de Estado, que de acuerdo con su reglamento interno es la competente para asumir el conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

ARTÍCULO 35. RECURSO DE REPOSICIÓN EN CASO DE RESERVA. Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que de acuerdo con su reglamento interno es la competente, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

ARTÍCULO 36. LA NO OPOSICIÓN EN TORNO A LAS INFORMACIONES O DOCUMENTOS SOMETIDOS A RESERVA. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las

autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 37. ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA. No se puede permitir el acceso a datos que se consideren como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el párrafo del artículo [33](#) del presente reglamento, sin la autorización del titular de la información.

Acorde al artículo [13](#) de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

1. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

ARTÍCULO 38. CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN. No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, privados, semiprivados o sensibles, de acuerdo a los artículos [25](#) y [26](#) del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6o y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

ARTÍCULO 39. ACCESO A DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Conforme a lo previsto en el artículo [26](#) del Decreto 0103 de 2015 y el artículo [7o](#) de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública.

No obstante lo anterior, en concordancia con la Sentencia C-[748](#) de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.



ARTÍCULO 40. 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 la Entidad para que sea tramitada por el área encargada del tratamiento de datos personales.

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 V.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 41. 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 disciplinarias correspondientes.

ARTÍCULO 42. NOTIFICACIONES O COMUNICACIONES. Las decisiones que resuelvan las peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos se notificarán o comunicarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto o respuesta a su derecho de petición, 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 o comunicación.

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 43. COMUNICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación o comunicación, ésta 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 o respuesta a su derecho de petición. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica o respuesta que se comunica, 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 o respuesta a su derecho de petición, 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 o comunicación 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 o comunicación personal.



ARTÍCULO 44. RECURSOS EN SEDE ADMINISTRATIVA. El procedimiento para la resolución de recursos interpuestos en contra de los actos administrativos proferidos por 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 45. 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.



ARTÍCULO 46. 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 47. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, en virtud de la población objeto de atención (población vulnerable), y atendiendo al Principio de gratuidad se exceptúa el pago por el acceso a la información pública a los peticionarios.

PARÁGRAFO. 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 48. 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 estos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

ARTÍCULO 49. La presente resolución se complementa con la Guía Operativa de Gestión de Peticiones, la cual desarrolla los lineamientos y actividades de forma detallada para la efectiva y oportuna atención del peticionario en cumplimiento de los requisitos legales:

1. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones escritas desde su radicación hasta la entrega de la respuesta al peticionario.
2. Radicación y trámite de peticiones verbales.
3. Lineamientos para la atención al ciudadano.
4. Seguimiento y monitoreo a la gestión de peticiones.

ARTÍCULO 50. 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.



ARTÍCULO 2o. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución número 00289 de 2017, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 31 de julio de 2019.

Susana Correa Borrero.

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Política de Protección de Datos Personales: <http://www.dps.gov.co/ent/Paginas/politica.aspx>
2. Índice de Información Clasificada y Reservada: <http://www.dps.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Instrumentos-de-Gestion-Informaci%C3%B3n-Publica.aspx>
3. Ver Guía de Gestión de Peticiones.



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

