

ARTÍCULO 41. INFORMACIÓN DE ASUNTOS DE INTERÉS GENERAL. La Oficina de Atención al Usuario, estará obligada a mantener informados a los usuarios sobre la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos del Fondo, según los manuales, normatividad de la entidad, mecanismos de participación ciudadana, contratos que celebre el Fondo de conformidad con las normas vigentes y a orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

PARÁGRAFO. Para dar cumplimiento al presente artículo, todas las dependencias del Fondo, deberán remitir a la Secretaría General, la información actualizada sobre los temas que les correspondan atender. Así mismo, la Oficina de Planeación y Sistemas, cuando sea conveniente publicará las actualizaciones en la página web de la entidad.



ARTÍCULO 42. INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Fondo y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. 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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.



ARTÍCULO 43. DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS. La dependencia competente del Fondo sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo [8o](#) del Decreto-ley 262 de 2000.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.



ARTÍCULO 44. PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias del Fondo, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

PARÁGRAFO 1o. 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 que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.

PARÁGRAFO 2o. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho adquiere carácter

histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000.



ARTÍCULO 45. LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.



ARTÍCULO 46. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



ARTÍCULO 47. PLAZO PARA DECIDIR. Las diferentes dependencias del Fondo deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.



ARTÍCULO 48. CERTIFICACIONES. Las normas consignadas en el presente título serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias del Fondo o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.



ARTÍCULO 49. NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo [44](#) del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO. Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.



ARTÍCULO 50. RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en sus artículos [50](#) y siguientes.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone el artículo [47](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 51. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

## CAPITULO II.

### EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS.



ARTÍCULO 52. EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Fondo, a costa del interesado, quien cancelará el valor fijado en este reglamento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a tres (3).

Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.



ARTÍCULO 53. VALOR DE LAS FOTOCOPIAS. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) moneda legal. Este valor se reajustará anualmente de acuerdo con la meta de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado serán gratuitas.

PARÁGRAFO 1o. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado en la Tesorería del Fondo, con las formalidades que esa dependencia tenga establecidas para legalizar este ingreso. El correspondiente recibo de pago se presentará para solicitar la expedición de las fotocopias.

PARÁGRAFO 2o. Ningún servidor del Fondo podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: “Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...”.

## TITULO III.

### CAPITULO I.

#### DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 54. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Las consultas pueden ser formuladas verbalmente, por escrito o por correo electrónico.



ARTÍCULO 55. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados en los artículos [20](#) y [21](#) del presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

### CAPITULO II.

#### DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 56. PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los servidores públicos del Fondo no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 57. FUNCIONARIOS COMPETENTES. Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia o su delegado, que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia.

#### TITULO IV.

#### CAPITULO I.

#### DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 58. OFICINA QUEJAS Y RECLAMOS. La Oficina de Atención al Usuario a través de los servidores públicos designados para atención al usuario, se encargará de recibir y gestionar el trámite de las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios a través del área competente.



ARTÍCULO 59. FUNCIONES. En materia de quejas y reclamos, la Oficina de Atención al usuario, deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Presentar informes periódicos al Director General sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y 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.
2. Garantizar efectividad en la comunicación con los usuarios y/o clientes para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del Fondo, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al Fondo y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.
3. Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la línea de servicio gratuito, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con las atribuciones del Fondo.
4. Informar a los ciudadanos, sobre los diversos aspectos inherentes a la función, misión y organización del Fondo.
5. Recepcionar las quejas, peticiones o recomendaciones presentadas por los usuarios a través de la línea telefónica gratuita del Fondo, entregarlas a la Oficina de Correspondencia para su respectiva radicación y entrega al área competente para su trámite respectivo, hacer seguimiento a su oportuna respuesta y presentar los informes periódicos a las dependencias o instituciones a que haya lugar, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.

6. Recepcionar las quejas, peticiones o recomendaciones presentadas por los usuarios a través del correo electrónico de quejas y reclamos del Fondo y entregarlas a la Oficina de Correspondencia para su respectiva radicación y entrega al área competente para su trámite respectivo, siguiendo los procedimientos internos establecidos.

7. Recepcionar las quejas y reclamos que los usuarios formulen personalmente o por teléfono y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y entregarlas a la Oficina de Correspondencia para su respectiva radicación y entrega al área competente para su trámite respectivo, de acuerdo con los procedimientos internos establecidos por el Fondo.



ARTÍCULO 60. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo [13](#) de la presente resolución. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

## CAPITULO II.

### DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 61. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.



ARTÍCULO 62. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Las quejas y reclamos se recibirán por los servidores públicos encargados de la atención al usuario, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir

respuesta al interesado.

Copia de los anteriores trámites se deberán remitir a la Oficina de Atención al Usuario, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que haya tenido conocimiento de la misma, a la Unidad de Control Disciplinario Interno del Fondo, para que se adelante el trámite pertinente.



**ARTÍCULO 63. QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES.** Los servidores públicos de Oficina de Atención al Usuario encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.



**ARTÍCULO 64. TÉRMINO.** Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de Atención al Usuario. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.



**ARTÍCULO 65. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez, a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.



**ARTÍCULO 66. DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia del Fondo que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.



**ARTÍCULO 67. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.



**ARTÍCULO 68. NORMAS APLICABLES.** En todo caso, de conformidad con el artículo [55](#)

de la Ley 190 de 1995, 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 las sanciones previstas en el mismo.

## TITULO V.

### OTRAS DISPOSICIONES.



ARTÍCULO 69. LAS INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS. Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie el Fondo, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Unico Disciplinario y las demás normas que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo [33](#) de la Ley 190 de 1995.



ARTÍCULO 70. UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente resolución, el Fondo podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

Igualmente, el Fondo contará con una línea gratuita de atención permanente cuyo número se divulgará ampliamente.



ARTÍCULO 71. DERECHO DE TURNO. En el trámite de las peticiones radicadas ante el Fondo, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Director de la Entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación. En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.



ARTÍCULO 72. OTRAS DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo modifiquen o sustituyan.



ARTÍCULO 73. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas las normas que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 7 de febrero de 2008.

El Director General,

PEDRO PABLO CADENA FARFÁN.



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

