

RESOLUCIÓN 267 DE 2018

(noviembre 19)

Diario Oficial No. 50.784 de 21 de noviembre de 2018

<Análisis jurídico en proceso>

INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA

Por medio de la cual se adopta y reglamenta el trámite interno de Derecho de Petición en el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH).

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA (ICANH),

en uso de las facultades legales y en especial de las conferidas por el Decreto número 2667 de 1999 artículo 9o, por el artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH), de conformidad con lo previsto en el Decreto número 2667 de 1999, artículos 2o y 3o es un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Cultura dotado de personería jurídica, con patrimonio independiente, autonomía administrativa y financiera y de carácter científico, que tiene por objeto el fomento, la realización, la publicación y la divulgación de investigaciones antropológicas, arqueológicas, históricas y sobre el patrimonio cultural de la Nación.

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso de los documentos públicos, salvo en los casos que prohíbe la ley.

Que la Ley 190 de 1995, en su artículo [55](#), establece la obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley [1437](#) de 2011.

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 de acuerdo con lo previsto en el literal b) del artículo [2.2.22.3](#) del Decreto número 1083 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, el ICANH como Entidad del Estado debe adoptar la política de Transparencia, Participación y Servido al Ciudadano orientada a acercarlo con el Estado y hacer visible la gestión pública permitiendo la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la Información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo [34](#), numeral 19, establece como deber de los servidores

públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que mediante la Ley [1581](#) de 2012 y su Decreto Reglamentario número [1377](#) de 2013 se dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser tenidas en cuenta en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionados con datos personales o de carácter reservado;

Que la Ley [1755](#) de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo [10](#) de la Ley 1755 de 2015, establece que 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 el Decreto número [1166](#) de 2016 adicionó el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1069 de 2015, en lo relacionado con la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

La Oficina de Planeación tiene la función de coordinar la elaboración de instructivos para los procedimientos relacionados con la utilización de herramientas tecnológicas para la consulta y control de trazabilidad de las PQRD-peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias y contribuir en el seguimiento a las PQRD. El área de Atención al Ciudadano debe verificar su oportuna atención por los responsables de las mismas para evitar vencimiento de términos, y lograr su atención oportuna;

Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario reglamentar el trámite interno del derecho de petición, para dar estricta aplicación a las normas señaladas.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. Adoptar el reglamento interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, que se formulen ante el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH) dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y el procedimiento interno para atender la presentación, tramitación y radicación de estas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios a cargo del Instituto.



ARTÍCULO 2o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones contenidas en la presente resolución deben ser tenidas en cuenta por todas las dependencias del Instituto.



ARTÍCULO 3o. OBJETO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

1. Peticiones de interés general: Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los interesados.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

2. Peticiones de interés particular: Solicitud elevada por un ciudadano 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.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

3. Información: Es el requerimiento que hace un ciudadano 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 deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley [1712](#) de 2014 y Ley [1581](#) de 2012, y sus decretos reglamentarios.

Término para resolver: Diez (10) días hábiles. 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, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

4. Solicitud 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 y la ley.

Término para resolver: Diez (10) días hábiles. 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, no teniendo la entidad la facultad de negar la entrega de los documentos solicitados al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

5. 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 en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

Término para resolver: Treinta (30) días hábiles.

6. Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o de varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

7. Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

8. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Término para resolver: Quince (15) días hábiles.

9. 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.

Término para resolver: 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, de conformidad con el artículo [15](#) de la Ley 1581 de 2012. En ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. Recursos: Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos [74](#) a [86](#) y demás normas concordantes.

11. Petición entre autoridades: Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Término para resolver: Diez (10) días hábiles.

12. Petición de Informes por los Congresistas. Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

Término para resolver: Cinco (5) días hábiles (Ley 5 de 1992 artículo 258).

13. Atención prioritaria de peticiones: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

14. Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo: Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles (Ley 24 de 1992 artículo [15](#)).

PARÁGRAFO 1. El servidor encargado de dar respuesta a las peticiones deberá atenderla dentro del término legal establecido para ello, término que comenzará a contar desde el día siguiente a la fecha de radicación de la petición en el ICANH.

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término legal, el ICANH, por intermedio de la persona designada para atender el trámite y antes de finalizar el plazo inicial de respuesta, informará de tal circunstancia al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3. El incumplimiento de los plazos establecidos, así como la falta de atención al derecho de petición, constituye falta disciplinaria y da lugar a las investigaciones correspondientes.

CAPÍTULO II.

FORMA, PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 4o. PRESENTACIÓN. Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los canales de recepción de peticiones en el ICANH son:

1. La sede principal para recepción de correspondencia, en la Calle 12 número 2-38 de Bogotá.
2. La sede principal Misional, en la Calle 12 número 2-41 de Bogotá.
3. El Parque Arqueológico de San Agustín ubicado en el Municipio de San Agustín, Huila.
4. El Parque Arqueológico Alto de los ídolos ubicado en el Municipio de San José de Isnos.
5. Parque Arqueológico de Tierradentro.
6. Sede Administrativa del ICANH en la Ciudad de Santa Marta ubicada en la Calle 17 número 3-72.
7. La cuenta de correo electrónico establecida únicamente para tal fin: contactenos@icanh.gov.co.
8. El Centro de Atención Telefónica. 4440544 EXT 118, línea nacional 018000 3426042 de lunes a viernes de 8:30 a. m., a 4:30 p. m.

PARÁGRAFO 1. El área de atención al ciudadano centralizará las peticiones verbales y electrónicas, estas serán direccionadas al área competente.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES VERBALES. Se presentan de forma presencial ante la oficina o dependencia designada por la Entidad para ello, vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos, o a través de cualquier otro medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES ESCRITAS. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, mediante la radicación de documento físico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante, o por medio del correo electrónico, página web del ICANH.

PARÁGRAFO. En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas electrónicas o físicas, se

promoverá 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 7o. 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 y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono o fax, o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. El encargado del ICANH, deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

PARÁGRAFO 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 3. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá aportar el poder respectivo.

PARÁGRAFO 4. El encargado de recibir las peticiones escritas verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la información faltante y 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.

PARÁGRAFO 5. El área de Atención al Ciudadano a través de su equipo de trabajo enviará el requerimiento a la dirección aportada por el apoderado y/o el peticionario solicitando los documentos faltantes necesarios para el dar trámite y resolver la correspondiente petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme lo dispuesto por la presente resolución.



ARTÍCULO 8o. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES QUE CONSTITUYEN QUEJAS O RECLAMOS VERBALES. Podrán ser presentados de manera verbal a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) (57) 4440544 Ext 118, línea nacional 018000 3426042.

Dichas peticiones quedarán registradas en el sistema establecido por la Entidad para dar el traslado respectivo. En caso de que una queja o un reclamo deba ser presentado en los Parques Arqueológicos administrados por el ICANH o la sede administrativa ubicada en Santa Marta, Magdalena, se recomendará que sean registrados en forma escrita por el (la) ciudadano (a).



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 deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Se debe considerar la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas o adolescentes, 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 oficina correspondiente.

CAPÍTULO III.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 11. RADICACIÓN. Todas las peticiones que sean recibidas en el ICANH, en forma escrita o verbal serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. El ICANH no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

PARÁGRAFO 1. La petición escrita podrá ser acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo, realizará 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.

PARÁGRAFO 2. 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 3. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten. Se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 4. Para la radicación de las peticiones verbales se aplicarán las disposiciones contenidas en el capítulo IV de la presente Resolución.

PARÁGRAFO 5. Cuando un funcionario o contratista, reciba una petición electrónica en la cuenta de correo asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo: contactenos@icanh.gov.co, para su radicación y

correspondiente trámite.

PARÁGRAFO 6. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga.

PARÁGRAFO 7. Al realizar la radicación en el Sistema establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse al área competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.



ARTÍCULO 12. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las dependencias de la Entidad estipuladas en el Decreto número 2667 de 1999 y la Resolución 223 de 2018 o la norma que la sustituya o reemplace, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el ICANH y que sean de su competencia. Esta se determinará según las funciones a cargo de cada área de trabajo 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 y respuesta.

PARÁGRAFO 1. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente al área de atención al ciudadano; para que se asigne a quien se considera competente.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por los grupos de trabajo respectivos; de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada.

PARÁGRAFO 3. El área de Atención al Ciudadano tendrá que efectuar el reporte mensual de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos y denuncias), 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 las áreas de Trabajo de la entidad en procura de mejorar la gestión en esta materia.

PARÁGRAFO 4. El área de Atención al Ciudadano 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.



ARTÍCULO 13. TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA. Si la petición no es competencia del ICANH, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado el área encargada remitirá la petición a la(s) autoridad(es) competente(s) y enviará copia del oficio remisorio al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así será comunicado.

PARÁGRAFO. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.



ARTÍCULO 14. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
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. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.



ARTÍCULO 15. FORMA DE RESPUESTA. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario.

PARÁGRAFO 1. Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga para tal fin.

PARÁGRAFO 2. De conformidad con el artículo [53](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a los procedimientos y trámites administrativos adelantados a través de medios electrónicos, en cuanto sean compatibles con su naturaleza, les serán aplicables las disposiciones de la Ley [527](#) de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

PARÁGRAFO 3. Las respuestas verbales se emitirán de acuerdo con lo establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.



ARTÍCULO 16. 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 esta 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 archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá 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 17. COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS. 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 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 remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas contactenos@icanh.gov.co y notificacionesjudiciales@icanh.gov.co.

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto, se notificará con base en lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la decisión será susceptible de los recursos en sede administrativa.

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 ICANH, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma, en el área de Atención al Ciudadano o en los Parques Arqueológicos administrados por el ICANH, según el municipio en el cual el ciudadano resida, o haya presentado la petición; si no se cuenta con esta información, se publicará en la sede de la Calle 12 número 2-41 de Bogotá.



ARTÍCULO 18. 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 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 19. 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 podrá 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 20. 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 21. 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 22. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. 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 23. 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.
3. Cuando a juicio del Director del ICANH, se presenten circunstancias debidamente motivadas que así lo ameriten, las cuales deberán estar contenidas en resolución de carácter general.

CAPÍTULO IV.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES VERBALES.



ARTÍCULO 24. CENTRALIZACIÓN RECEPCIÓN DE PETICIONES VERBALES. Las peticiones que se presenten verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, a través de medios electrónicos o tecnológicos, o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, serán asignadas al funcionario de Atención al Ciudadano, que las remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza y términos dispuestos en la presente Resolución.



ARTÍCULO 25. RADICACIÓN. Toda petición verbal recibida será ingresada y radicada inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga, y deberá contener los requisitos enunciados en los numerales 1 al 5 del artículo [80](#) de la presente Resolución, además de la Identificación del funcionario o colaborador responsable de su recepción.

PARÁGRAFO 1. No será necesario dejar constancia ni radicar las peticiones verbales cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del funcionario o colaborador acerca del lugar o entidad al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

PARÁGRAFO 2. Cuando la petición, por su naturaleza, requiera ser radicada por escrito, el funcionario o colaborador encargado de brindar la atención, deberá informarlo al peticionario, y si es del caso, suministrará al peticionario un formato establecido para su diligenciamiento. Cuando la petición sea presencial y el peticionario manifieste no saber escribir, el funcionario o

colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

PARÁGRAFO 3. Cuando haciendo uso de los medios tecnológicos y/o electrónicos dispuestos por el ICANH, para la radicación de peticiones verbales, se presente una petición en un día no hábil o por fuera del horario de los canales de atención presencial o telefónico, de conformidad con lo señalado en esta Resolución, el término para resolverla se empezará a contar a partir del día hábil inmediatamente siguiente a su presentación.



ARTÍCULO 26. TRASLADO POR FALTA DE COMPETENCIA. Si la petición no es de competencia del ICANH, el funcionario o colaborador encargado lo informará de inmediato al peticionario, y lo orientará para que presente su petición ante la entidad competente, o en caso de no existir funcionario competente, así lo informará.

PARÁGRAFO. En el evento que la Entidad no tenga la competencia, y el peticionario insista en radicar la petición, el funcionario o colaborador encargado procederá a radicarla y se le dará el trámite que corresponda, esto es, lo estipulado en el artículo [14](#) del presente Reglamento.



ARTÍCULO 27. CONSTANCIA PETICIÓN. 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 electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
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 1. 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 2. Si el peticionario lo solicita, le será entregada copia de la constancia de la petición, a través del medio que él requiera.

PARÁGRAFO 3. De las peticiones verbales recibidas a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), 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 4. La ausencia de los requisitos 5 y 6 del presente artículo no impedirán la radicación de la petición.



ARTÍCULO 28. RESPUESTAS. Las respuestas a las peticiones verbales deberán respetar los términos establecidos en el artículo [4o](#) de la presente resolución.

PARÁGRAFO. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación; en caso de emitirla a través del Centro de Atención Telefónica, el funcionario o colaborador encargado deberá dejar registro en el aplicativo dispuesto por la Entidad, garantizando que el peticionario ha entendido claramente la respuesta.



ARTÍCULO 29. ATENCIÓN PRIORITARIA. El funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de toda petición verbal, adoptará las medidas necesarias para dar aplicación a la atención prioritaria contenida en el artículo [10](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 30. PETICIÓN PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD. Cuando en una Dirección Regional o Punto de Atención establecido por la Entidad, se presente una persona en condiciones de discapacidad auditiva y/o del habla que domine lenguaje de señas, el funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de la petición, garantizará junto con el Centro de Atención Telefónica (CAT), la grabación de la petición mediante el sistema de videollamada.

PARÁGRAFO. Una vez radicada la petición, el área de Atención al Ciudadano adelantará los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios o compromisos suscritos por el ICANH con las entidades públicas y/o privadas correspondientes, en aras de traducir y/o interpretar la petición radicada en Lenguaje de Señas, y remitirla al competente para que se resuelva de fondo, de acuerdo con los términos y disposiciones de la presente resolución.



ARTÍCULO 31. 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 junto con el Centro de Atención Telefónica (CAT), la grabación de la petición mediante el sistema de voz que disponga la Entidad.

PARÁGRAFO. Una vez radicada la petición, el área de Atención al Ciudadano adelantará los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios y/o compromisos suscritos por el ICANH en aras de traducir o interpretar la petición radicada, y remitirla al competente para que se resuelva de fondo, de acuerdo con los términos y disposiciones de la presente resolución.



ARTÍCULO 32. RESPUESTA A SOLICITUD VERBAL DE ACCESO A INFORMACIÓN. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancias correspondientes, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en la Ley [1712](#) de 2014 y Decreto número [1494](#) de 2015, atendiendo lo dispuesto en el artículo [44](#) y siguientes de la presente resolución.

CAPÍTULO V.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS.



ARTÍCULO 33. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN APODERADO O UN LÍDER DE POBLACIÓN O REPRESENTANTE DE UNA ORGANIZACIÓN O ASOCIACIÓN. Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadano(a) s o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizará así:

1. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verificará, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en este se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el ICANH, determinándose con claridad el objeto de la petición.

2. Tratándose de un líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:

a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el ICANH, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar;

b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.

3. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que, si bien estas serán radicadas no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo [18](#) del presente reglamento.

4. Recibida la documentación, se contará el número de folios, las solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.

5. 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 funcionario o colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma 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 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado.



ARTÍCULO 34. TRÁMITE DE UN MISMO FORMATO DE SOLICITUD PRESENTADA MASIVAMENTE. En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.



— ARTÍCULO 35. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICIÓN CON VARIAS FIRMAS. En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.
2. Se deberá verificar:
 - a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante el ICANH;
 - b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.
3. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, el área de Atención al Ciudadano le informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto esta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados requisitos, en tanto que, como fue radicada no permite a la Entidad tener la certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo [19](#) del presente reglamento.

PARÁGRAFO. En caso de que la petición no aporte dirección de notificación y este requisito no sea indispensable para emitir la respuesta, se deberá surtir el trámite descrito en el artículo [18](#) de la presente resolución.

☐ ARTÍCULO 36. REQUISITOS PARA DAR RESPUESTA CON UN ESCRITO GENERAL A VARIOS PETICIONARIOS. Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo [209](#) de la Constitución Política, el ICANH, responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. 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 existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes; 2. 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 respuesta otorgada; 3. 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; 4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se 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 respuesta.

☐ ARTÍCULO 37. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

CAPÍTULO VI.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.



ARTÍCULO 38. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal, telefónica a través de la línea de atención al ciudadano, por el email contactenos@icanh.gov.co o través del aplicativo PQRD de la página web www.icanh.gov.co Link [http:// www.icanh.gov.co/index.php?idcategoria=443](http://www.icanh.gov.co/index.php?idcategoria=443) o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.



ARTÍCULO 39. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta. Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
4. Los hechos en los que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
6. La firma del solicitante.

PARÁGRAFO 1. La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.

PARÁGRAFO 2. Conforme al artículo [81](#) de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

PARÁGRAFO 3. Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios o programas del ICANH serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.



ARTÍCULO 40. PROCEDIMIENTO DE LAS QUEJAS. Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el área de Atención al Ciudadano a la Subdirección Administrativa y Financiera del ICANH quien dará el trámite correspondiente.



ARTÍCULO 41. PROCEDIMIENTO DE LAS DENUNCIAS. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el área de Atención al Ciudadano así: 1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Jurídica. 2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario la Subdirección Administrativa y Financiera.



ARTÍCULO 42. PROCEDIMIENTO DE LOS RECLAMOS. Los reclamos serán reasignados al funcionario competente para su verificación quien tomará los correctivos que estime pertinentes gestionando y emitiendo la respuesta al ciudadano.

CAPÍTULO VII.

TRÁMITE PETICIONES RELACIONADAS CON INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA Y RESERVADA.



ARTÍCULO 43. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personas que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria [1266](#) de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.
9. La información a que hace referencia la Ley 1675 de 2013 y la Resolución número 114 de 2015 del ICANH.

PARÁGRAFO 1. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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 2. 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.



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

