

RESOLUCIÓN 795 DE 2012

(noviembre 26)

Diario Oficial No. 48.630 de 30 de noviembre de 2012

AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS

<NOTA DE VIGENCIA: Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015>

Por la cual se reglamenta el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015, 'por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.674 de 23 de octubre de 2015.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS,

en uso de sus atribuciones legales y, en especial las que le confieren el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#), consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así mismo a acceder a documentos públicos, respectivamente, salvo los casos que establezca la ley;

Que la Carta Política en su artículo [209](#), y la Ley 489 de 1998, en su artículo [3o](#), determinan que la función administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con lo dispuesto por el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades enunciadas en el artículo [2o](#) de la misma ley, deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver;

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo [34](#), numeral 19, expresa que es deber de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de las peticiones en sus

respectivas entidades;

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, señala que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo ordenamiento;

Que la Corte Constitucional ha señalado los parámetros esenciales en la observancia del derecho de petición, así:

“...La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. La propuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición...” (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630 de 2002, M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra);

Que la Sala Plena de la Corte Constitucional, mediante Sentencia C-818 de 2011, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, declaró la inexecutable diferida de los artículos [13](#) al [33](#) de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en adelante (CPACA), hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin que el Congreso de la República expida en el entretanto la Ley Estatutaria correspondiente que regule el citado derecho fundamental;

Que atendiendo entonces lo dispuesto por precitada Sentencia de la Corte Constitucional, se procederá a reglamentar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al interior de la entidad con una vigencia no mayor al 31 de diciembre de 2014;

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DE LAS PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

ARTÍCULO 1o. COMPETENCIA. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, en adelante (ACR), atenderá y resolverá en lo referente a peticiones y solicitudes, entre otros, de conformidad con el Decreto número 4138 de 2011, los siguientes asuntos:

1.1 Las peticiones respetuosas en interés general y en interés particular dirigidas a la Entidad, que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con lo establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política.

1.2 Las solicitudes de información sobre los trámites y servicios a cargo de la ACR.

1.3 Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le corresponda expedir.

1.4 Las consultas verbales o escritas, relacionadas con las funciones de la Agencia, sin perjuicio

de lo que se dispongan en normas especiales.

1.5 Las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por el funcionamiento de los servicios propios de la Agencia, en los términos establecidos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en el Decreto número 2623 de 2009, y en la presente resolución y demás normas relacionadas con esta materia en particular.

PARÁGRAFO 1o. Si dado el objeto o el fin de la petición, la Agencia no es la autoridad competente para tramitar la solicitud presentada, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

El término y condiciones de los traslados por competencia solo operan entre entidades, mas no frente a las dependencias internas de la ACR.

PARÁGRAFO 2o. Las quejas referentes a la presunta comisión de faltas disciplinarias por parte de los funcionarios de la ACR, se registrarán por el trámite dispuesto en la Ley [734](#) de 2002 y de las cuales conocerá la Oficina de Control Interno Disciplinario, o quien haga sus veces.



ARTÍCULO 2o. FORMULACIÓN DE PETICIONES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las solicitudes que se presenten ante la ACR, podrán realizarse verbalmente o por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos que garantice la autenticidad, integridad y la disponibilidad en los términos del Capítulo IV, Título III, Parte Primera, de la Ley [1437](#) de 2011.

De la atención de las solicitudes o peticiones verbales se deberá dejar registro en el Sistema de Gestión Documental con el cual cuente la Entidad y demás plataformas que se dispongan para el efecto, conforme al asunto que corresponda, o en su defecto se dejará constancia en dicho Sistema, la fecha, hora, identificación del peticionario, contenido de la solicitud y respuesta o trámite que se brindó.

Para el recibo, trámite, respuesta y discusión con el ciudadano de la petición formulada por mensaje de datos o medios electrónicos, se aplicará lo dispuesto en el Capítulo IV del Título III de la Ley [1437](#) de 2011, sin perjuicio de lo establecido en la Ley [527](#) de 1999.



ARTÍCULO 3o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> En las peticiones deberán constar como mínimo los siguientes requisitos:

3.1 Indicación de la entidad a la que se dirige.

3.2 Nombres y apellidos completos del solicitante, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia o el número de fax o dirección de correo electrónico. En el caso de ser una persona jurídica que deba contar con matrícula mercantil, siempre deberá indicar su dirección de correo electrónico o el buzón de su página web.

3.3 Objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.

3.4 Razones en que se fundamenta su petición.

3.5 Relación de los documentos que se acompañan conforme a las exigencias de ley o que se deseen presentar por parte del peticionario.

3.6 Firma del peticionario en medio físico o digital, conforme a los criterios del artículo 7o de la Ley 527 de 1999, o por cualquier otro medio que permita reconocer la manifestación de la voluntad del solicitante, en el caso de las personas en condición o en situación de discapacidad o iletradas.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se actúe a través de mandatario o apoderado, salvo que se refiera a notificaciones, este deberá ser abogado titulado y, en consecuencia, se deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil, concordante con el artículo 35 del Decreto-ley 196 de 1971 y los artículos 33 del Decreto-ley 2150 de 1995 y 5o de la Ley 962 de 2005.

PARÁGRAFO 2o. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en los términos del artículo 17 del CPACA.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Agencia podrá remitirse a las respuestas anteriores.



ARTÍCULO 4o. DE LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución 1893 de 2015> El Grupo de Gestión Documental y los Centros de Servicios de la ACR, recibirán las peticiones escritas o por medios electrónicos, las sellarán con la fecha y hora de recibo y el número de radicación respectivo.

El peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la Dependencia competente mediante el número de radicación.

Los servidores públicos y contratistas de la ACR que reciban peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través de su buzón de correo electrónico, deberán remitirlas al Grupo de Atención al Ciudadano. En todo caso, el trámite y respuesta estará a cargo del funcionario o de la Dependencia competente, quien remitirá copia de la respuesta por el mismo medio en que esta se emita, al Grupo de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES VERBALES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución 1893 de 2015> Los Centros de Servicios y el Grupo de Atención al Ciudadano de la ACR, atenderán las peticiones verbales que presenten los usuarios dentro del horario oficial y reglamentario de trabajo.

La decisión sobre esta clase de peticiones podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

Si el servidor público encargado de atender la petición lo considera pertinente por la complejidad del asunto, podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas. En caso de requerir asistencia para la presentación escrita de su solicitud, el servidor público que haya exigido la presentación por dicho medio, le indicará al usuario la manera de acceder a los servicios de la Defensoría del Pueblo con jurisdicción en el lugar de su

residencia, o en su defecto, al representante local, municipal, distrital, regional o nacional del Ministerio Público.

Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el servidor público, en ese instante, la expedirá.



ARTÍCULO 6o. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Son responsables de atender las peticiones elevadas ante la ACR, los servidores públicos, que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES Y DERECHO DE TURNO. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las peticiones de que trata este capítulo se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

En todo caso dicho término se suspenderá cuando surja un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo [12](#) de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término señalado anteriormente, se enviará al peticionario antes del vencimiento del término inicial, una comunicación en tal sentido, señalando la causa de dicha situación y la fecha en que se resolverá su solicitud, cuyo plazo no podrá exceder del doble fijado por la ley.

PARÁGRAFO 2o. En virtud del principio de igualdad, en el cumplimiento del término de respuesta que se dé a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a cargo de la ACR, se observará de manera estricta el orden de su presentación o derecho de turno, al cual hace relación el artículo [15](#) de la Ley 962 de 2005, en concordancia con el artículo [13](#) de la Constitución Nacional; salvo las excepciones de preferencia, debilidad manifiesta, reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable u otras expresamente consagradas en la ley; en especial las del régimen especial del artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011, 50 de la Ley [1098](#) de 2006, y la genérica del numeral 6 del artículo [5o](#) del CPACA; en virtud del principio de igualdad.

PARÁGRAFO 3o. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá requerir al servidor público responsable para que absuelva la petición e informe inmediatamente la razón por la cual no lo hizo dentro de los términos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [51](#) de la Ley 734 de 2002 y sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria a que hubiere lugar.



ARTÍCULO 8o. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Si al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente, advierte que la información no reúne los requisitos de ley, se requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita o por medios electrónicos, en que haya efectuado la petición, para que aporte lo faltante o realice el trámite a su cargo.

Para ello, el requerimiento deberá enviarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de

radicación para que el interesado complete su petición o realice el trámite a su cargo en el término máximo de un mes. A partir de la fecha de envío del requerimiento por parte de la Agencia, se suspenderá el término para resolver; y se reanudará a partir del cumplimiento de lo requerido.

Vencido el término sin que el solicitante haya cumplido con lo requerido se declarará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado emitido por el Director General de la Agencia o su delegado, el cual se notificará en los términos de los artículos [66](#) y subsiguientes del CPACA, y respecto del cual procede el recurso de reposición.

El funcionario que haya recibido la petición y sea el competente para darle respuesta, proyectará el acto administrativo de desistimiento tácito para la revisión y firma del Director General, el cual deberá ser remitido dentro los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del mes que dé lugar al desistimiento a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.

No podrá exigirse al peticionario, copias o fotocopias de documentos que reposen en la ACR, o a los que la Agencia tenga facultad para acceder.



ARTÍCULO 9o. PETICIONES OSCURAS Y DESISTIMIENTO EXPRESO. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público y, en tal caso, funcionario competente expedirá acto administrativo motivado.

En cuanto a las peticiones oscuras o no claras en su sentido o su objeto, se devolverán al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes al recibo del oficio con el cual se devuelva. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.



ARTÍCULO 10. REQUISITOS ESPECIALES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse una actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en las carteleras de acceso al público o cualquier lugar visible al mismo, en las dependencias de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas. Este requisito podrá suplirse también con la publicación de dichos requisitos especiales en la página web institucional de la Agencia.

CAPÍTULO II.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 11. ACCESO A DOCUMENTOS PÚBLICOS. <**Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015**> De conformidad con el Decreto número [1151](#) de 2008, “mediante el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea”, a través de la página www.reintegración.gov.co se podrá consultar y solicitar la documentación pública que verse sobre información general de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas.



ARTÍCULO 12. DOCUMENTOS. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Los interesados podrán consultar los documentos que reposan en la Agencia, solicitar copias de los mismos, pedir certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la Entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo [24](#) del CPACA, la Ley 1581 de 2012, y la sentencia de la Corte Constitucional C-748 de 2011, Magistrado Ponente Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

Los documentos, datos o información referentes a la ubicación, situación de la ruta de reintegración, y/o situación jurídica de las personas en proceso de reintegración, se le dará el tratamiento de datos personales sensibles; por lo tanto su divulgación frente a autoridades y terceros es restringida, y deberá ajustarse a lo dispuesto en las normas precitadas en el inciso anterior.

ARTÍCULO 13. TRÁMITE DE LAS COPIAS. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> La expedición de copias de documentos públicos se realizará a favor de un solicitante, en lo referente a la reproducción o fotocopiado de los mismos. La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas podrá entregar la información solicitada en medios digitales o análogos, con las restricciones de seguridad a que haya lugar, en un término no mayor a diez (10) días hábiles.

ARTÍCULO 14. NEGACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN RESERVADA Y/O RESTRINGIDA. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Tendrán el carácter de reservado o restringido los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley; así como los referentes a la defensa y seguridad nacional.

Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta de los documentos, mediante oficio, señalará el carácter reservado de la información negada, citando las disposiciones legales pertinentes e informando al peticionario sobre la procedencia de la solicitud de insistencia en los términos del artículo [26](#) del CPACA.

En el evento en que el solicitante presente insistencia, el funcionario que negó la solicitud, enviará de inmediato la documentación respectiva al Tribunal Administrativo del Distrito Judicial que corresponda e informará de ello, en el mismo término, a la Oficina Asesora Jurídica de la Agencia.

ARTÍCULO 15. CONSULTA DE DOCUMENTOS. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> La consulta de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de “Carácter Reservado”. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

ARTÍCULO 16. PLAZO PARA DECIDIR. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las peticiones de documentos se resolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles. Si en este 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, según lo establecido en el numeral 1 del artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011.

Cuando la solicitud provenga de una entidad pública, cuyo fin sea corroborar la existencia de circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, estas serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el párrafo del artículo [16](#) del Decreto número 2150 de 1995.

Para todos los efectos, se entenderá que las solicitudes de entidades públicas son diferentes a las peticiones ciudadanas.

PARÁGRAFO. Si dentro del término legal no se ha dado respuesta a la petición que verse sobre documentos, dicha circunstancia no exime la obligación de responder, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria a que haya lugar.

CAPÍTULO III.

DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 17. CONCEPTO Y PROCEDENCIA. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Entidad Pública, o su delegado, dan fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.

Dichas certificaciones serán expedidas a quien las solicite y acredite su interés en ello, por parte de los servidores públicos competentes de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas.



ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LA AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y GRUPOS ALZADOS EN ARMAS. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, haya recogido sobre ellas y las que mantenga en sus archivos oficiales.



ARTÍCULO 19. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones, serán resueltas en un término máximo de diez (10) días hábiles, conforme lo establece el artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011.

CAPÍTULO IV.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 20. CONCEPTO Y TRÁMITE DE SOLICITUDES. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, resolverán consultas verbales o escritas relacionadas con las actividades a su cargo, estas serán absueltas por la dependencia competente, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles, de conformidad con lo establecido en el inciso 2o del artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011.



ARTÍCULO 21. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Las respuestas a las consultas abstractas de contenido jurídico, serán atendidas por la Oficina Asesora Jurídica de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, y no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [28](#) del CPACA.

CAPÍTULO V.

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 22. TRÁMITE. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> De conformidad con lo establecido en la presente resolución, el Grupo de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces es la dependencia autorizada para liderar la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en la Agencia y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y los funcionarios y servidores, así como los procesos de la Entidad.

Los servidores públicos son responsables directos de la calidad, oportunidad y claridad de su respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias.

Si las quejas, reclamos y sugerencias son presentadas vía fax, por correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico, ante otra dependencia de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción al Grupo de Atención al Ciudadano, o quien haga sus veces.

Las personas interesadas en formular denuncias, quejas, reclamos y sugerencias que residan en una ciudad diferente al de la sede de la Entidad, podrán presentarlas por medio de la página web de la ACR, en la sección que para tal efecto se disponga para el servicio y atención al ciudadano, de conformidad con el Decreto-ley [0019](#) de 2012 y la Ley [1474](#) de 2011.

Las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias se responderán en un término no mayor a quince (15) días hábiles.

CAPÍTULO VI.

PETICIONES DE ATENCIÓN PRIORITARIA Y DE UNIFICACIÓN JURISPRUDENCIAL.



ARTÍCULO 23. TRÁMITE. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Dada la naturaleza especial de las peticiones de atención prioritaria, de que trata el artículo [20](#) de la Ley 1437 de 2011, su trámite se surtirá a través de la Subdirección de Gestión Legal, Acceso y Permanencia en el Proceso de Reintegración de la Agencia.

Las peticiones de atención prioritaria referentes a temas administrativos, operativos,

tecnológicos, de talento humano, disciplinarios, financieros, presupuestales y contractuales, su trámite se surtirá a través de la Secretaría General de la Agencia.

Excepcionalmente, en los eventos antes descritos si la naturaleza del asunto así lo amerita, se podrá solicitar concepto a la Oficina Asesora Jurídica de la Agencia, con el fin de adoptar las medidas pertinentes para la atención de cada caso.

El servidor que de acuerdo a sus competencias conozca de las peticiones de atención prioritaria en materia de seguridad personal, dará traslado de manera inmediata a la Unidad Nacional de Protección, para que esta la resuelve en lo de su competencia, de conformidad con el Decreto número [4912](#) de 2011.

En relación con las peticiones de unificación de jurisprudencia, de que trata el artículo [102](#) de la Ley 1437 de 2011, se dará traslado a la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad, para su evaluación y decisión respectiva.

CAPÍTULO VII.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 24. DE LA RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN. <Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015> Los Jefes de las respectivas dependencias y los servidores públicos a quienes se les haya asignado el trámite de los asuntos aquí determinados, serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cuidado y además por la inobservancia de los principios de la función administrativa.



ARTÍCULO 25. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. <**Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015**> En lo no dispuesto en esta resolución, se aplicará en su orden de procedencia: la doctrina constitucional y/o sentencias “hito” de la Corte Constitucional, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley [1581](#) de 2012 y los Decretos-ley [2150](#) de 1995 y [0019](#) de 2012, y la Ley 962 de 2005 y las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado; conforme con los criterios de interpretación del artículo 5o de la Ley 57 de 1887 y del Título Preliminar del Código Civil.



ARTÍCULO 26. VIGENCIA. <**Pérdida de fuerza ejecutorial al haber sido expedida la Resolución [1893](#) de 2015**> El presente reglamento regirá a partir de la fecha de su publicación en el “Diario Oficial” y hasta el 31 de diciembre de 2014.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 26 de noviembre de 2012.

El Director General,

ALEJANDRO EDER GARCÉS.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2019

