

RESOLUCION 761 DE 2003

(abril 28)

Diario Oficial No. 45.179, de 6 de mayo de 2003

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010>

Por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y se dictan otras disposiciones en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en sus Fondos Cuenta.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010, publicada en el Diario Oficial No. 47.648 de 11 de marzo de 2010, 'Por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición y se dictan otras disposiciones en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en sus Fondos Cuenta'

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,

en uso de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas por los artículos [32](#) del Código Contencioso Administrativo y [55](#) de la Ley 190 de 1995,

CONSIDERANDO:

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

Que de conformidad con lo dispuesto por el Código Contencioso Administrativo en el artículo [32](#) los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#), establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición;

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre derechos de petición;

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo tercero, determinan que la función administrativa tiene por objeto el contenido de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, 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 la Resolución 1859 del 7 de octubre de 1985 por la cual se adopta el reglamento interno del derecho de petición en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República consagra disposiciones que requieren ser actualizadas y ajustadas a la normatividad relacionada en los considerandos anteriores;

Que la Resolución 214 de 2002 asignó al Area de Recursos Humanos la función de atender las quejas y reclamos de que trata la ley [190](#) de 1995 y su Decreto Reglamentario [2232](#) del mismo año;

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o. de la Ley 58 de 1982 y el artículo 1o. del Decreto 770 de 1984 corresponde a la Procuraduría General de la Nación, la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

ARTÍCULO 1o. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Departamento Administrativo de la Presidencia de la República a través de sus dependencias y sus Fondos Cuenta, atenderá y resolverá los siguientes asuntos.

1. Las peticiones respetuosas en interés general y en interés particular dirigidas al Presidente de la República o al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [5o.](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
2. Las solicitudes de información sobre las funciones a cargo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le corresponda.
4. Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, sus Fondos Cuenta y los asuntos a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales, según lo previsto en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.
5. Las quejas y reclamaciones presentadas por el mal funcionamiento de los servicios propios del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en los términos establecidos en la presente resolución.



ARTÍCULO 2o. FORMULACIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las solicitudes que se presenten ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta, en ejercicio del derecho fundamental de petición podrán ser en interés general o en interés particular.

Dichas peticiones podrán formularse verbalmente ante el Area de Recursos Humanos de conformidad con lo establecido en la presente resolución o por escrito ante la oficina de correspondencia respectiva a través de cualquier medio idóneo, lo que incluye la utilización del correo electrónico.



ARTÍCULO 3o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> De acuerdo con lo establecido por el artículo [5o.](#) del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. Designación de la entidad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia.
3. Objeto de la petición, si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes.
4. Razones en que se apoya.
5. Relación de los documentos que se acompañan.
6. Firma del peticionario.

PARÁGRAFO. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.



ARTÍCULO 4o. DE LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> La Oficina de Correspondencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y de los Fondos Cuenta recibirán las peticiones escritas, las sellarán con la fecha y hora de recibo y el número de radicación respectivo.

Sobre la base de los datos insertados en el sello correspondiente, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente.

Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o de los Fondos Cuenta, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción a la Oficina de Correspondencia respectiva para su correspondiente radicación y trámite.

PARÁGRAFO. Al recibirse la petición, la Oficina de Correspondencia deberá revisarla, con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en los numerales 2 y 6 del artículo [3o.](#) de esta resolución. Si se observa que falta alguno de ellos y esta es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo acto se le indicará la información faltante, para que proceda de conformidad. Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El área de Recursos Humanos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y los consejeros, secretarios, directores de programas, directores de

Fondo cuenta y jefes de área, atenderán las peticiones verbales en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario de trabajo fijado para el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

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 juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito o en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

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

Cuando el Area de Recursos Humanos o los asesores designados no puedan dar respuesta a la petición, allí mismo se contactará al servidor público competente para atenderla. De dicha situación se dejará constancia.



ARTÍCULO 6o. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Son responsables de atender los Derechos de Petición elevados al Presidente de la República, al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en los Fondos Cuenta que de esta dependen, los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> 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, según lo establecido en el artículo [6o.](#) del Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término señalado anteriormente, se enviará oportunamente una comunicación en tal sentido, señalando la causa de dicha situación y la fecha en que se resolverá la petición.

PARÁGRAFO 2o. 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 sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, requerir al servidor público responsable para que absuelva el Derecho de Petición e informe inmediatamente la razón por la cual no lo hizo dentro de los términos establecidos.



ARTÍCULO 8o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Enviada la petición escrita por la Oficina de Correspondencia respectiva a la dependencia competente el servidor público que coordina su atención, deberá verificar que reúna la información o documentos necesarios para resolverla y determinará si efectivamente tiene la competencia para atenderla.



ARTÍCULO 9o. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Si al iniciar una

actuación administrativa el servidor público de la dependencia competente, encontrare que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al interesado por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya efectuado la petición para que aporte lo faltante.

Este requerimiento interrumpe los términos para decidir por parte de las autoridades, de acuerdo con lo señalado en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

No podrán exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, o a los que esta tenga facultad para acceder.



ARTÍCULO 10. DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado, dentro de un término de dos (2) meses contados a partir del día siguiente del envío de la comunicación, se entenderá que ha desistido de su petición. En este evento el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán pero el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo [13](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 11. REQUISITOS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y de sus Fondos Cuenta.



ARTÍCULO 12. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El término señalado en el artículo [7](#) de la presente resolución, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil y lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 13. RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El jefe de la dependencia respectiva decidirá si hay lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

CAPITULO II.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 14. SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en sus Fondos Cuenta 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 los artículos [17](#) y [19](#) del Código Contencioso

Administrativo.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN GENERAL. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> En lo relacionado con los asuntos de Información General, el Area de Recursos Humanos, los Fondos Cuenta y el Area de Información y Sistemas a través de la página web www.presidencia.gov.co dispondrá de información actual de interés general.

Adicionalmente se dispondrá de la siguiente documentación para consulta del público.

1. Las normas que definen la misión, funciones y estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta.
2. Organigramas y funciones generales de la entidad.
3. Los procedimientos y formularios utilizados para tramitar los diversos asuntos de competencia del Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta.
4. La relación de contratos que celebre la entidad.
5. Los mecanismos de participación ciudadana.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.



ARTÍCULO 16. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en sus Fondos Cuenta y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de reservado conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan relación a la defensa y seguridad nacional, según lo establecido en el artículo [19](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Tendrán el carácter de reservado 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.

En este evento, se informará al peticionario que contra dicha decisión procede la solicitud de insistencia, caso en el cual el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal Administrativo de Cundinamarca para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada, o si se atiende parcialmente en los términos establecidos en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.

Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, cuando se niegue una petición por el carácter reservado de la información, se notificará al peticionario y al Ministerio Público en los

términos establecidos por la ley.



ARTÍCULO 18. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El examen 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 19. PLAZO PARA DECIDIR. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deberán resolverse en un término máximo de diez (10) días hábiles. Si en el 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 artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 20. DE LA SOLICITUD DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en sus Fondos cuenta, deberá presentarse ante la Oficina de Correspondencia respectiva, quien la remitirá a la dependencia competente a más tardar el día siguiente.

Dicha dependencia entregará las copias o fotocopias al solicitante en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, previa cancelación del valor de las mismas mediante consignación en la cuenta bancaria que para tales efectos la entidad o los Fondos Cuenta indiquen, según lo establecido en el artículo [24](#) del Código Contencioso Administrativo.

Las fotocopias solicitadas por los peticionarios y reproducidas por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y por sus Fondos Cuenta, tendrán un costo para el interesado equivalente al valor que para el efecto se establecerá, mediante resolución interna. El valor de las fotocopias 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.



ARTÍCULO 21. DE LAS SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las solicitudes hechas al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o a sus Fondos Cuenta, por otra entidad pública para corroborar la existencia de circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo [16](#) del Decreto 2150 de 1995.

CAPITULO III.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 22. PROCEDENCIA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> De conformidad con lo previsto por el Código de Procedimiento Civil, las

certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.

Dichas certificaciones serán expedidas a quien las solicite, por parte de los servidores públicos competentes del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o de los Fondos Cuenta.



ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta haya recogido sobre ellas y en sus archivos oficiales.



ARTÍCULO 24. PLAZO PARA OBTENER CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un término máximo de diez (10) días, conforme lo establece el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo.

Así mismo las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo [29](#) del mismo Código.

CAPITULO IV.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 25. SOLICITUDES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta atenderán y resolverán consultas verbales o escritas, relacionadas con las actividades a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro del plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

Para el efecto, se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.



ARTÍCULO 26. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las respuestas a las consultas dadas por los servidores públicos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta, no comprometerán la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO V.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 27. DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> De conformidad con lo establecido en la presente resolución el área de recursos humanos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República,

será la única dependencia autorizada en la entidad para atender las quejas y reclamos que se presenten contra la misma o contra los Fondos Cuenta, previa radicación de la observación ante el Grupo de Correspondencia respectivo.

Si las quejas y reclamos son presentadas vía fax o por correo electrónico en otra dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o de los Fondos Cuenta, esta deberá enviarla a más tardar el día siguiente de su recepción al Area de Recursos Humanos para su correspondiente radicación y trámite.



ARTÍCULO 28. FUNCIONES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS CON RELACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Se asigna al Area de Recursos Humanos, la función de atender las quejas y reclamos de que trata la Ley [190](#) de 1995, reglamentada por el Decreto [2232](#) de ese mismo año.



ARTÍCULO 29. RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Area de Recursos Humanos tendrá una línea telefónica gratuita a través de la cual se recepcionarán en forma permanente las recomendaciones, denuncias y críticas relacionadas con las funciones que se desempeñan o el servicio que presta la Entidad, asegurándose de la divulgación de dicho número telefónico para conocimiento de la ciudadanía en general.

PARÁGRAFO. La atención personal al público se cumplirá en forma continúa durante la jornada laboral establecida para el Area de Recursos Humanos.



ARTÍCULO 30. DEL APOYO PARA LA ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Todas las dependencias del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República prestarán el apoyo necesario al Area de Recursos Humanos para el cumplimiento de la función asignada.



ARTÍCULO 31. DE LA RESPUESTA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las quejas serán tramitadas de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

PARÁGRAFO. En todo caso, si del contenido de la queja o reclamo puede derivarse la existencia de una falta disciplinaria, el Area de Recursos Humanos seguirá el procedimiento previsto para tal efecto en las normas disciplinarias aplicables a la Entidad.



ARTÍCULO 32. CREACIÓN DEL COMITÉ DE TRABAJO DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Créase en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República el Comité de Trabajo, de Quejas y Reclamos, el cual funcionará bajo la coordinación del Jefe del Area de Recursos Humanos o quien haga sus veces.



ARTÍCULO 33. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE TRABAJO DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Comité de Trabajo de Quejas y Reclamos, estará integrado por los siguientes miembros:

- a) El Jefe del Area de Recursos Humanos o el funcionario que haga sus veces;
- b) El Jefe del Area Administrativa y Financiera o su delegado;
- c) El profesional designado para adelantar las investigaciones disciplinarias en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República;
- d) El Jefe de Control Interno del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República;
- e) Cualquier otro funcionario que designe el Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



ARTÍCULO 34. FUNCIONES DEL COMITÉ DE TRABAJO DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Comité de Trabajo de Quejas y Reclamos tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos verbales, escritos, telefónicos o que por cualquier medio los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de la Entidad.
2. Designar los funcionarios que atenderán la línea telefónica gratuita permanente, que estará a disposición de la ciudadanía para que en ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña o el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
3. Preparar los proyectos de actos administrativos o directrices cuya expedición compete al Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en lo relacionado con el tema del trámite de las quejas y reclamos que se surtan en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para lo cual se tendrán en cuenta las previsiones contenidas en los artículos [54](#) y [55](#) de la Ley 190 de 1995.
4. Informar al Subdirector del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República trimestralmente, o cuando este lo solicite sobre el desempeño de las funciones a su cargo para lo cual tendrán en cuenta las previsiones contenidas en el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995. También podrá solicitar informes el Jefe de la Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
5. Asesorar y recomendar al Subdirector del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República sobre las políticas, actuaciones e instrucciones internas que deban tomarse respecto de las quejas y reclamos, teniendo en cuenta los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo.
6. Coordinar la remisión eficiente y oportuna de las quejas y reclamos que no tengan relación con el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, a las entidades correspondientes.
7. Las demás funciones que le asigne el Director o Subdirector del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República relacionadas con el cumplimiento de la misión, las quejas y reclamos de la ciudadanía.

PARÁGRAFO. El Comité de Trabajo de Quejas y Reclamos tendrá carácter permanente, sin

perjuicio de que sus miembros atiendan las funciones de su cargo.



ARTÍCULO 35. REUNIONES DEL COMITÉ DE TRABAJO DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El Comité de Trabajo de Quejas y Reclamos se reunirá ordinariamente con una frecuencia de por lo menos una vez a la semana y extraordinariamente cuando lo convoque el Coordinador.

PARÁGRAFO. El Comité de Trabajo de Quejas y Reclamos contará con la colaboración y ayuda de cualquier otro funcionario del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, cuando la especialidad de los temas a resolver así lo requiera.

CAPITULO VI.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 36. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y sus Fondos Cuenta, podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo [80](#). de Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 37. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y sus modificatorios y en lo establecido en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 38. DE LA RESPONSABILIDAD POR LA INDEBIDA APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Los jefes de las respectivas áreas y los funcionarios a quienes se les haya delegado el trámite de los asuntos aquí determinados serán responsables disciplinariamente por la indebida atención de las peticiones y consultas a su cuidado y además de la no aplicación de los principios de la buena fe, economía, celeridad, eficacia, e imparcialidad, publicidad, moralidad, igualdad y contradicción.



ARTÍCULO 39. SANCIONES. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> La demora injustificada en absolver las peticiones, informaciones, consultas o quejas será sancionada disciplinariamente por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.



ARTÍCULO 40. LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> Las situaciones no previstas en el presente reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

ARTÍCULO 41. DE LA VIGENCIA DEL PRESENTE REGLAMENTO. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El presente reglamento 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.

ARTÍCULO 42. DE LA DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo [38](#) de la Resolución 365 de 2010> El presente acto administrativo deroga las Resoluciones 1859 de 7 de octubre de 1985 y la 214 del 6 de febrero de 2002 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de abril de 2003.

El Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República,

ALBERTO VELÁSQUEZ ECHEVERRI.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

