

RESOLUCIÓN 983 DE 2013

(octubre 17)

Diario Oficial No. 48.951 de 22 de octubre de 2013

DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015>

Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y sus Fondos Adscritos.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015, 'por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social (DPS) y el Fondo de Inversión para la Paz (FIP) y se adoptan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.658 de 7 de octubre de 2015.

EL DIRECTOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL,

en uso de las facultades conferidas por el artículo [61](#) de la Ley 489 de 1998, el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, y el numeral 16 de artículo 10 del Decreto número 4155 de 2011, y

CONSIDERANDO.

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política dispone que. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”

Que el artículo [74](#) de la Constitución Política dispone que. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política dispone que. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

Que el artículo [50](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo indica dentro de los derechos de las personas ante las autoridades. “1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. 2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. 3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos

públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes. 4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. 5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana...”

Que mediante Sentencia C-818 de 2011 la Corte Constitucional declaró inexecutable los artículos [13](#) a [33](#) de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; y difirió los efectos de dicha sentencia hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso de la República expida la correspondiente ley estatutaria.

Que el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que. “Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.”

Que el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que “Las autoridades deberán reglamentar 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 artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, dispone que. “Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”

Que el numeral 19 de artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, incluye entre los deberes de los servidores públicos “dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.”

Que mediante Decreto número 4155 del 3 de noviembre de 2011, se transformó la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional en Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Que el mismo decreto establece que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, es el organismo principal de la administración pública del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

Que de conformidad con el artículo 17, numeral 6 del citado decreto, corresponde a la Subdirección del Departamento “Proponer al Director General y coordinar la ejecución de las políticas, planes, estrategias y programas en materia de atención, orientación y servicio a ciudadanos e instituciones clientes del Sector Administrativo.”

Que el artículo 29 del Decreto número 4155 de 2011 establece que el Fondo de Inversión para la Paz – FIP, continuará administrándose como un sistema separado de cuentas adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

Que de conformidad con el Decreto número [019](#) de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, en desarrollo de los principios y postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.

Que el mencionado decreto, en su artículo [4o](#) señala que “Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.”

Que el mismo decreto, en su artículo [9o](#), párrafo, establece que “A partir del 1o de enero de 2013, las entidades públicas contarán con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.”

Que el artículo [12](#) del Decreto número 019 de 2012 establece que “los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.”

Que el artículo [14](#) del mismo decreto indica que “los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo [9o](#) de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.”

Que en el numeral 6 de la parte considerativa de la Sentencia T-466 de 2004, la Corte Constitucional estableció que siempre que se cumplan una serie de requisitos, “(...) es aceptable desde la perspectiva constitucional que la administración responda con un escrito general a todos los peticionarios. Este proceder se adecua, además, a la obligación de la administración de adelantar sus tareas en seguimiento de los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo [209](#) de la Constitución.”

Que el artículo 4o, literal a), numeral 1 de la Resolución número 163 de 2012 del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, establece como tarea a cargo del Área de Gestión de Servicio al Ciudadano. Determinar y recomendar a la Subdirección General del DPS, las políticas de servicio a los ciudadanos e instituciones clientes, y atención de peticiones, quejas y reclamos; y proponer las acciones tendientes al mejoramiento del servicio al ciudadano.

Que la Resolución [830](#) del 3 de abril de 2012 adopta el Reglamento Interno para la Resolución

de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y sus Fondos Adscritos.

Que dicha resolución fue expedida en vigencia del Decreto número [01](#) de 1984 por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo; el cual fue derogado mediante el artículo [309](#) de la Ley 1437 de 2011, a partir del 2 de julio de 2012.

Que es necesario que el Departamento para la Prosperidad Social cuente con la reglamentación interna que le permita resolver de fondo y de manera oportuna las comunicaciones que en ejercicio del derecho de petición le sean presentadas, y le competa responder.

RESUELVE.

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Adoptar el siguiente Reglamento Interno para la Resolución de Peticiones, Quejas y Reclamos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS y sus Fondos Adscritos.

REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL Y SUS FONDOS ADSCRITOS.

CAPÍTULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 1o. ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> El presente reglamento se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, y sus Fondos Adscritos.

ARTÍCULO 2o. DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, e interponer recursos.



ARTÍCULO 3o. OBJETO Y CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Las peticiones se clasifican en.

1. Interés General y Particular

Mediante estas se busca el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, solicitar información.

2. De documentos

Mediante estas se busca consultar, examinar y requerir copias de documentos.

3. Consulta

Mediante estas se busca formular a la Entidad una consulta sobre las materias a su cargo.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

4. Queja

Mediante esta se busca poner en conocimiento de la Entidad una actuación irregular que involucra la acción de funcionarios, exfuncionarios, contratistas o excontratistas de la Entidad.

5. Reclamo

Mediante esta se busca poner en conocimiento de la Entidad una actuación irregular en el funcionamiento de los servicios prestados por la Entidad.

6. Recursos

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.



ARTÍCULO 4o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015>

1. Interés General y Particular

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2. De documentos

Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

3. Consulta

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

4. Queja

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

5. Reclamo

Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

6. Petición entre autoridades

Cuando una autoridad formule una petición de información esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

7. Petición de Informes por los Congresistas

Cuando un Senador o Representante solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo [258](#) de la Ley 5ª de 1992.

PARÁGRAFO 1o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Tendrán atención prioritaria.

i) Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. ii) Las peticiones que impliquen, por razones de salud o de seguridad personal, peligro inminente para la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, en cuyo caso se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

PARÁGRAFO 2o. IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER DENTRO DEL TÉRMINO

ESTABLECIDO. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término señalado en el artículo [4o](#) de la presente resolución, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término, esta circunstancia al peticionario, expresando. i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta. Este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

CAPÍTULO II.

FORMA Y PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 5o. PRESENTACIÓN. <**Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015**> Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal o escrita.

Los canales de recepción de peticiones en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS son.

1. La sede principal para recepción de correspondencia
2. Las Direcciones Regionales
3. La página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS
4. La cuenta de correo electrónico establecida únicamente para tal fin (servicioalciudadano@dps.gov.co)
5. Las cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales
6. El Centro de Atención Telefónica

7. Los puntos de atención que la Entidad llegue a establecer.

PARÁGRAFO. Los funcionarios no podrán recibir, tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en este artículo.

ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Se formulan directamente, en el marco de la atención presencial o telefónica. De ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron. El colaborador que brinda la atención y orientación recibirá, tramitará y resolverá la petición. Del anterior trámite se dejará registro en el aplicativo o formato establecido para tal fin en la Entidad.

Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el colaborador que la recibe, expedirá esta de forma sucinta.

Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita; suministrando al peticionario el formato establecido para tal efecto. Cuando la persona manifieste no saber escribir, el colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano brinde. Estas peticiones siguen el trámite de las escritas.

ARTÍCULO 7o. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Son las recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; electrónicas, a través del correo electrónico y del portal de internet del DPS; así como las remitidas vía fax. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales, se tramitarán como peticiones escritas electrónicas.

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

ARTÍCULO 8o. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Las peticiones escritas deberán observar los requisitos establecidos en el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en especial.

1. La designación de la autoridad a la que se dirige;
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia y número telefónico;
3. El objeto de la petición. En el evento de las consultas, las preguntas deberán estar discriminadas;
4. La relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar;
5. La firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico. Si es necesaria la suscripción del documento como ejercicio de la titularidad o legitimación para hacer la solicitud, se requerirá al peticionario para que la suscriba;
6. Igualmente, el ciudadano deberá indicar elementos de ubicación geográfica o urbanística, de

forma que sea posible brindar mayor oportunidad a los procesos de respuesta de la Entidad.

PARÁGRAFO 1o. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá acompañar el poder respectivo.

El colaborador encargado de recibir las peticiones escritas verificará el cumplimiento de estos requisitos, orientando al peticionario para complementar la información faltante, 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 2o. En ningún caso se estimará incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 9o. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES QUE CONSTITUYEN QUEJAS O RECLAMOS VERBALES. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Podrán ser presentados de manera verbal a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), la cual quedará registrada en el sistema de grabación y en el sistema de registro establecido por la Entidad. En caso de que una queja o un reclamo, sea presentado de manera verbal dentro de la atención presencial, el colaborador a cargo de la misma, consignará la queja o el reclamo en el formato establecido, físico o electrónico, con los datos que le suministre el ciudadano. Estos documentos deberán radicarse en los términos establecidos para las peticiones escritas.

ARTÍCULO 10. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> 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 de 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 número 19 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 11. ATENCIÓN DIFERENCIAL. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> En la atención presencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, se establecerán mecanismos de atención preferencial.

CAPÍTULO III.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES.



ARTÍCULO 12. RADICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Todas las peticiones que sean recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, así como en los Fondos Adscritos, en forma escrita, o en forma verbal que se consignen en medio físico, serán radicadas e ingresarán en el sistema de gestión de peticiones que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un radicado según el consecutivo correspondiente, y con los datos de los campos preestablecidos por este sistema.

Las peticiones que sean recibidas en los puntos de atención de la Entidad, ubicados por fuera de sus sedes, deberán remitirse al día siguiente a las Direcciones Regionales para que sean radicadas máximo el día siguiente de su recepción en la respectiva Dirección Regional.

De las peticiones verbales recibidas a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) se mantendrá grabación por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior; y se ingresarán en el sistema de registro establecido por la Entidad.

Cuando un colaborador reciba una petición electrónica en la cuenta de correo que le es asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (servicioalciudadanodps.gov.co)

Las peticiones electrónicas serán recibidas, ingresadas y radicadas en el sistema de gestión de peticiones que la Entidad disponga.

PARÁGRAFO. ASIGNACIÓN. Al realizar la radicación en el sistema de gestión de peticiones establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse a la dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones en la Entidad; que la remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.

ARTÍCULO 13. COMPETENCIA PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Todas las oficinas, áreas, direcciones misionales, grupos de trabajo, y en general todas las dependencias de la Entidad; deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el DPS y que sean de su competencia. La competencia para resolver la petición se determina según las actividades a cargo de cada dependencia y el contenido de la petición; de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia. El Área de Gestión de Servicio al Ciudadano hará seguimiento a las respuestas emitidas para verificar que cumplan con lo establecido en la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición que le sea asignada, deberá devolverla inmediatamente a la dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones en la Entidad; para que se asigne a quien se considera competente.

PARÁGRAFO 2o. En caso de que la petición implique temas de competencia de más de un grupo de trabajo, la petición deberá resolverse por la dependencia del nivel jerárquico superior a los grupos de trabajo respectivos; de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada. No obstante, si se trata de temas claramente individualizables e independientes, cada dependencia del DPS resolverá lo de su competencia.



ARTÍCULO 14. TRASLADO. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> En caso de que la petición no sea competencia del DPS o de sus Fondos Adscritos, esta deberá remitirse a la entidad competente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, del anterior traslado se remitirá copia al peticionario.

Si la petición es verbal, se informará inmediatamente que el DPS no es la entidad competente para resolver la petición.

ARTÍCULO 15. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, recursos, se resolverán 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 por parte del peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad.

PARÁGRAFO. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad se remitirá a las respuestas anteriores, a menos que el peticionario manifieste no comprender el sentido y alcance de estas, como motivación a la petición reiterativa.

ARTÍCULO 16. FORMA DE RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el artículo 6o de la presente resolución.

Las peticiones escritas físicas o electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta emitida debe ingresarse al sistema de gestión de peticiones que la Entidad disponga para tal fin.



ARTÍCULO 17. COMUNICACIÓN OPORTUNA DE LAS RESPUESTAS. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> 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 hecha especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o una cuenta de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán al peticionario únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (servicioalciudadano@dps.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 los procedimientos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y la decisión será susceptible

de los recursos de la vía gubernativa.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - DPS o sus Fondos Adscritos, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad; y se publicará en un lugar visible de la Dirección Regional respectiva, según el municipio en el cual el ciudadano resida, o haya presentado la petición; si no se cuenta con esta información, se publicará en las Direcciones Regionales que se ubican en la ciudad de Bogotá.



ARTÍCULO 18. SOLICITUDES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

<Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Si las informaciones o documentos que suministre el interesado con su petición no son suficientes para resolver el fondo del asunto, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de esta, se requerirá por una sola vez al peticionario, de forma verbal o escrita, según haya actuado, para que aporte todo lo que haga falta, indicándole que si pasado un (1) mes desde que le es solicitada la información no allega los respectivos documentos, se entenderá su desistimiento tácito, de acuerdo con lo establecido en el artículo [17](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Dicho requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver. En el momento en que el interesado allegue los documentos requeridos, el término se reiniciará, y no podrán solicitarse más informaciones, debiendo dar respuesta con base en la información con la que se dispone.

El desistimiento tácito y el archivo del expediente, se decretará mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, y contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

PARÁGRAFO. En caso de que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, se 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. <**Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015**> En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si se considera de interés público, caso en el cual se motivará la decisión.

ARTÍCULO 20. CITACIÓN DE TERCEROS. <**Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015**> 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 21. IMPEDIMENTOS Y RECUSACIONES. <**Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015**> 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. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> 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.
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. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Los términos se suspenderán.

1. Mientras 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, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

CAPÍTULO IV.

RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES MASIVAS.



ARTÍCULO 24. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN LÍDER DE POBLACIÓN O REPRESENTANTE DE UNA ORGANIZACIÓN O ASOCIACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con tres o más peticiones para presentar, identificándose como Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, este no podrá irrespetar la fila en los puntos de atención, y la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente.

1. Al momento de recibir los documentos, se verificará.
 - a) Que se aporte el poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en este se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el DPS, determinándose con claridad el objeto de la petición y debe corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.
 - b) Que los documentos vengam 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.
2. De no contar con la documentación señalada en el literal anterior, se le advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien estas le serán recibidas, que en atención a lo establecido en el

artículo [15](#) de la Constitución Nacional, artículo [4o](#) literal f) de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el artículo [156](#) Parágrafo 1o de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos, lo anterior le será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.

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

4. 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 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 de lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.



ARTÍCULO 25. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES PRESENTADAS MASIVAMENTE POR UN APODERADO. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad, con tres o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado, atendiendo al principio de igualdad, este no podrá irrespetar la fila en los puntos de atención, y la radicación se hará de acuerdo con lo siguiente.

1. 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 DPS, determinándose con claridad el objeto de la petición y debe corresponder a cada una de las peticiones a radicar.

2. De no aportarse poder especial para presentar las correspondientes solicitudes, en la forma señalada en el literal anterior, se le advertirá a quien presente las peticiones, que si bien estas le serán recibidas, que en atención a lo establecido en el artículo [15](#) de la Constitución Nacional, artículo [4o](#) literal f) de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el artículo [156](#) Parágrafo 1o de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporte el citado documento, lo anterior le será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.

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

4. 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 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 de lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que le haya sido asignado.



ARTÍCULO 26. TRÁMITE DE UN MISMO FORMATO DE SOLICITUD PRESENTADA MASIVAMENTE. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015>

En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de tres 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 27. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICIÓN CON VARIAS FIRMAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varias hojas con firmas, la radicación y el trámite se hará conforme a lo siguiente.

1. Se radicará en forma individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en el escrito petitorio 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 DPS.

b. Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.

3. Si el escrito petitorio no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, se 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. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales a la población vinculada a la Entidad y en atención a lo establecido en el artículo [15](#) de la Constitución Nacional, artículo [4o](#) literal f) de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el artículo [156](#) Parágrafo 1o de la Ley 1448 de 2011.



ARTÍCULO 28. REQUISITOS PARA DAR RESPUESTA CON UN ESCRITO GENERAL A VARIOS PETICIONARIOS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo [209](#) de la Constitución Política, el DPS 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 hay 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 contestación brindada;

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 le 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 contestación.

ARTÍCULO 29. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS.

<Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> 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, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

CAPÍTULO V.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 30. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. **<Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015>** Serán de carácter reservado los documentos expresamente sometidos a reserva en la Constitución Política, las leyes y los descritos en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos sometidos a reserva será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario, contra esta decisión no procede recurso alguno, salvo que la restricción por reserva legal no se extienda a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.



ARTÍCULO 31. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.

<Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia, dentro de los diez (10) días siguientes, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal.



ARTÍCULO 32. INOPONIBILIDAD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS

SOMETIDOS A RESERVA. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en este artículo.

ARTÍCULO 33. DESATENCIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

ARTÍCULO 34. NOTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se le enviara citación correspondiente por el medio más expedito. telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se le entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, dejando constancia de dicha notificación.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas al ciudadano.

Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicará los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo del DPS, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

ARTÍCULO 35. NOTIFICACIÓN POR AVISO. <Resolución derogada por el artículo 2 de la Resolución 3629 de 2015> Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica del DPS, y en un lugar de acceso al público de la Entidad, en la Dirección Regional respectiva, según el municipio en el cual el ciudadano resida, o haya presentado alguna comunicación a la Entidad; si no se cuenta con esta información, se publicará en las Direcciones Regionales que se ubican en la ciudad de Bogotá.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

ARTÍCULO 36. RECURSOS DE LA VÍA GUBERNATIVA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Contra las decisiones emitidas por el DPS proceden los recursos de reposición, apelación y queja; así como el de insistencia para el caso de las solicitudes de información; según lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones emitidas por el Director General de la Entidad, sólo serán susceptibles del recurso de reposición.

ARTÍCULO 37. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Si se formulan varias peticiones, quejas o reclamos sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes procesos, áreas o niveles de la Entidad, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite, según la naturaleza de la petición.

Una vez el competente disponga la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta, emitiendo una sola decisión, que se notificará a todos los interesados.

ARTÍCULO 38. PRUEBAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.

ARTÍCULO 39. PAGO DE FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a diez (10) el peticionario deberá pagar previamente el costo de las mismas.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor que se ocasione, conforme a la tarifa vigente en el mercado, en la Tesorería o dependencia designada para tal fin, presentado el recibo correspondiente al Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador. El peticionario contará con un plazo máximo de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte de la Entidad para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud.

PARÁGRAFO. Del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y a los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.

ARTÍCULO 40. FIRMA DE LAS COMUNICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas, tendrán la siguiente firma.

1. Por el Director General. Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere.

2. Por el Subdirector General. Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Director General; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

3. Por el Secretario General. Las comunicaciones dirigidas a Secretarios Generales de Ministerios, Departamentos Administrativos, Entidades Públicas del orden nacional y territorial, las que le sean designadas por el Director General; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

4. Por los Directores. Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, formulación de política u otro asunto de competencia del Director General; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

5. Por los Subdirectores. Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos o formulación de política; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

6. Por los Jefes de Oficinas Asesoras. Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; o de formulación de política; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

7. Por los coordinadores de los grupos de trabajo. Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

8. Por los supervisores o interventores. Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; y a personas naturales o jurídicas aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

PARÁGRAFO. Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser designados o delegados por el jefe inmediato para suscribir documentos.

ARTÍCULO 41. FIRMA MECÁNICA. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la entidad disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identidad del firmante.

PARÁGRAFO. La firma mecánica podrá ser utilizada por los funcionarios citados en el artículo [40](#) de la presente resolución, para dar cumplimiento a los principios de economía celeridad y eficiencia.



ARTÍCULO 42. TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Lo previsto en la presente resolución no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que la presente resolución tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.



ARTÍCULO 43. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen.

Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [2](#) de la Resolución 3629 de 2015> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución número [830](#) del 3 de abril de 2012, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 17 de octubre de 2013.

BRUCE MAC MASTER.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

