

RESOLUCIÓN 805 DE 2013

(octubre 30)

Diario Oficial No. 48.961 de 1 de noviembre de 2013

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Por la cual se reglamenta y establecen los trámites para la atención de peticiones y quejas a cargo de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social y se dictan otras disposiciones.

LA DIRECTORA GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN
SOCIAL (UGPP),

en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 9o del Decreto 0575 de 2013, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en sus artículos [23](#) y [74](#) el derecho que tienen los particulares de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta solución de las mismas, así como de acceder a los documentos que reposan en las oficinas públicas, salvo los casos que establezca la Constitución y la ley.

Que el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) establece que los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deben reglamentar el trámite interno 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 mediante Sentencia C-818 de 2011 se declaró la inexecutable diferida hasta el 31 de diciembre de 2014 o hasta que el Congreso discuta y apruebe una ley estatutaria del derecho de petición, de los artículos [13](#) a [31](#) del Título II Capítulo I de la Ley 1437 de 2011.

Que en tanto se cumplen los supuestos establecidos en la citada sentencia, dichas normas constituyen la legislación que deberá ser atendida en la reglamentación y la actividad de la administración en materia del derecho de petición.

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 el numeral 19, del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 dispone que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos o manuales de funciones, así como los internos para el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 962 de 2005 establece en su artículo [60](#) que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, debiendo en todo caso cuando de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica se trate,

allegar los documentos físicos que soporten el derecho reclamado.

Que en el Título III Capítulo IV el CPACA se establecen los lineamientos para la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

Que de conformidad con el artículo [156](#) de la Ley 1151 de 2007, corresponde a la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP), realizar las tareas de seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la protección social, así como el reconocimiento de derechos pensionales y auxilios funerarios, causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media de las entidades públicas del orden nacional que hayan tenido a su cargo el reconocimiento de pensiones, respecto de las cuales se haya decretado o se decrete su liquidación.

Que el Decreto-ley 4173 de 2011 y el Decreto 985 de 2012, asignaron en cabeza de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC, competencia para adelantar investigaciones disciplinarias sobre funcionarios de la UGPP.

Que la UGPP debe atender las quejas, reclamos y sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio, por lo que se hace necesario reglamentar el trámite que se debe dar a las mismas.

RESUELVE:

I. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL.

ARTÍCULO 1o. DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución, se atenderán las siguientes definiciones:

1. **Derecho de petición.** Derecho fundamental a través del cual toda persona puede elevar solicitudes respetuosas a entidades públicas o privadas que presten un servicio público.
2. Derecho de petición en interés particular. El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas que versan sobre situaciones de su propio interés o de un grupo en particular.
3. Derecho de petición en interés general. El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas que versan sobre situaciones relacionadas con el bienestar colectivo o intereses de las mayorías.
4. Reclamo. Se entiende por reclamo el recibo de cualquier información que verse sobre el cumplimiento deficiente en materias cuya competencia legalmente se atribuye a la UGPP.
5. Consulta. Formulación propuesta a la UGPP para obtener pronunciamientos relacionados con materias a su cargo o asuntos de su competencia, dichos pronunciamientos una vez emitidos no son vinculantes, puesto que no se configuran como actos administrativos.
6. Queja. Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por hechos, situaciones ilícitas o que denotan falta de transparencia en la conducta de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público.
7. Denuncia. Se entiende como la información que recibe la UGPP, relacionada con una presunta irregularidad cometida por un obligado aportante, en relación con la adecuada, correcta y

oportuna liquidación de las contribuciones parafiscales de la protección social.

8. Deber de denuncia. Es la obligación que tiene todo servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, para iniciar la investigación si tuviere competencia para ello o poner inmediatamente el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

9. Sugerencia. Es un consejo o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

10. CAD. Centro de Atención Documental.

11. Front. Área de la Dirección de Servicios Integrados de Atención encargada de recepcionar solicitudes y brindar de manera personalizada información a ciudadanos, peticionarios y apoderados.

12. Back. Área de la Dirección de Servicios Integrados de Atención encargada de realizar la primera captura de datos básicos de las solicitudes de obligaciones pensionales radicadas en la entidad, contestar los derechos de petición de su competencia y escalar derechos de petición a las diferentes áreas de la entidad para su respectivo trámite, realizar el proceso de notificaciones de actos administrativos por edicto.

13. CPACA. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos a cargo de la UGPP regulados por normas especiales se regirán por los términos y condiciones en ellas establecidos y en lo no previsto, por las normas del CPACA y la presente resolución en cuanto resulten aplicables.



ARTÍCULO 3o. FINALIDAD. Toda respuesta emitida por la UGPP a un derecho de petición debe:

i) Ser oportuna;

ii) Constituir una resolución de fondo, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido; y

iii) Ser puesta en conocimiento del peticionario.



ARTÍCULO 4o. COMPETENCIA. La UGPP, atenderá en ejercicio de sus funciones:

1. En general, las peticiones respetuosas de toda persona, de conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política, los artículos [13](#) y siguientes del CPACA y demás normas concordantes que versen sobre los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan.

2. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.

3. Las consultas, verbales o escritas, recibidas por cualquier medio tecnológico relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

4. Las quejas, reclamos o sugerencias que se presenten con motivo de la prestación de los

servicios.

5. Las solicitudes de información que en ejercicio de sus funciones de control político presenten los congresistas.

6. Las denuncias formuladas a la entidad por una presunta irregularidad o actuación fraudulenta cometida por un obligado aportante, en relación con la adecuada, correcta y oportuna liquidación de las contribuciones parafiscales de la protección social.

7. Las peticiones recibidas por intermedio de la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo y Personeros Distritales o municipales.

8. Las peticiones de información presentadas por cualquier otra autoridad en ejercicio de sus funciones.

PARÁGRAFO 1o. Cuando el derecho de petición implique respuesta de más de un área, este se escalará a la Subdirección o Dirección encargada de resolver el mayor número de solicitudes, debiendo esta recopilar la información de las demás áreas para que se proyecte una única respuesta integral.

PARÁGRAFO 2o. La suscripción de las respuestas a las peticiones, solicitudes, quejas, consultas, etc., se hará por los funcionarios que ocupan empleos del nivel directivo asesor que de conformidad con la estructura definida en el Decreto 0575 de 2013 o por delegación tengan asignado el conocimiento de los respectivos asuntos y los supervisores de contratos de acuerdo con los temas de su competencia.

PARÁGRAFO 3o. Corresponderá a la Dirección de servicios integrados de atención gestionar las peticiones, quejas y reclamos y, efectuar el seguimiento al trámite que las distintas dependencias de la UGPP den a los mismos.

PARÁGRAFO 4o. Para el trámite de quejas y reclamos existirá un grupo especial que bajo criterios de confidencialidad realizará la clasificación y reparto a las áreas competentes.



ARTÍCULO 5o. MEDIOS DE PRESENTACIÓN. Las solicitudes que se presenten ante la UGPP, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo que permita a la administración su conocimiento.

PARÁGRAFO 1o. En ningún caso se dejarán de recibir las solicitudes, peticiones o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recibido dentro del territorio nacional, por cualquier medio de los descritos en este artículo.

PARÁGRAFO 2o. La UGPP podrá exigir que ciertas peticiones se formulen por escrito; para tal efecto se establecerán el o los formularios que permitan el cumplimiento del trámite.

PARÁGRAFO 3o. Sin perjuicio de la utilización de los canales oficiales, los servidores públicos que por cualquier medio escrito reciban directamente una petición deberán remitirla al CAD de la entidad para su correspondiente radicación y trámite a más tardar el día siguiente de su recepción. En caso de que la solicitud se reciba en la dirección de correo electrónico institucional deberá remitirse a contactenos@ugpp.gov.co

PARÁGRAFO 4o. Las peticiones presentadas a través de medios electrónicos, serán respondidas

por el mismo medio a la dirección electrónica que suministre el peticionario y en los términos y condiciones señaladas para las peticiones formuladas en forma verbal o escrita.

PARÁGRAFO 5o. La citación y notificación de los asuntos que se rigen por el CPACA, cuando se desconozca la dirección del peticionario se realizará de conformidad con lo establecido en los artículos [68](#) y [69](#) de dicha norma. En el caso de ser el Estatuto Tributario Nacional el marco normativo rector se realizarán conforme a lo señalado en este.

PARÁGRAFO 6o. Las actuaciones que deban ser comunicadas y en las cuales se desconozca la dirección del peticionario se publicarán en la página web de la entidad por un término de cinco (5) días.



ARTÍCULO 6o. TÉRMINOS PARA RESOLVER. Las solicitudes presentadas ante la UGPP deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos, los cuales se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

1. Peticiones en interés general o particular: quince (15) días.
2. De expedición de copias de documentos que reposan en la entidad, cuando no sean reservados conforme a la Constitución y a la ley: diez (10) días.
3. Consultas: treinta (30) días.
4. Certificaciones: diez (10) días.
5. El acuse de recibo y la información relacionada con el trámite frente a quejas y reclamos: quince (15) días.
6. Peticiones de información formuladas por otras autoridades: diez (10) días, y
7. Las que tengan previsto un procedimiento y términos especiales en la ley, en particular las relacionadas con el reconocimiento de pensiones y prestaciones económicas asociadas a las mismas, se regirán por los términos allí señalados.

No obstante lo anterior, de la recepción del trámite y la gestión que se adelantará por parte de la UGPP se informará al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al recibo.

PARÁGRAFO. Cuando en razón al grado de dificultad o la complejidad de la solicitud no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en lo numerales anteriores, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición, en ningún caso el plazo total podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 7o. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Los términos señalados anteriormente se suspenderán en los siguientes casos:

1. Desde la manifestación del impedimento o la presentación de la recusación y hasta que se decidan de conformidad con el artículo [12](#) del CPACA, y
2. Mientras se complementa por parte del peticionario la documentación o información, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [17](#) del CPACA, haya sido requerida.

PARÁGRAFO. La solicitud se entenderá desistida cuando efectuado un requerimiento para complementar información o documentación el peticionario en el término de un (1) mes no ha dado respuesta o solicitado prórroga hasta por un plazo igual al concedido.



ARTÍCULO 8o. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Si el asunto es recibido en una dependencia de la UGPP diferente a la responsable de dar respuesta, se enviará inmediatamente al funcionario competente, para quien no se ampliarán los términos señalados. En ningún caso el funcionario que carece de competencia podrá pronunciarse de fondo respecto de la petición de la cual se predica dicha incompetencia.

PARÁGRAFO 1o. Es responsabilidad de las Direcciones Técnicas y la Dirección General en última instancia, según sea el caso, la definición de los conflictos internos de competencia sobre el conocimiento de peticiones. La decisión deberá tomarse el mismo día de su planteamiento o a más tardar el día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 2o. En caso de que una vez recibida y estudiada una solicitud se establezca que la UGPP no es competente para atenderla, esta se remitirá exponiendo las consideraciones correspondientes a la entidad que se considera competente para resolver. Del trámite de remisión y los argumentos que fundamentaron la decisión se informará al peticionario de inmediato si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.



ARTÍCULO 9o. APODERADOS. Cuando se actúe a través de apoderado, este deberá ser abogado en ejercicio y acompañar el respectivo poder en los términos de los artículos [65](#) y s.s. del Código de Procedimiento Civil y 35 del Decreto-ley 196 de 1971.

PARÁGRAFO. Para el trámite de notificación de un acto administrativo podrá autorizarse mediante documento privado a cualquier persona aun cuando no ostente la calidad de abogado. Se exceptúa de la regla anterior el trámite de notificación del acto administrativo relacionado con el reconocimiento de derechos pensionales cuya autorización requerirá de conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo [71](#) del CPACA presentación personal del poder.



ARTÍCULO 10. SANCIONES. La demora injustificada en la atención de los derechos de petición será sancionada de conformidad con la normatividad vigente.

II. DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES.



ARTÍCULO 11. PETICIONES. Las peticiones recibidas por correo aéreo, terrestre, electrónico, fax, teléfono o cualquier otro medio que resulte idóneo, serán recibidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, área en donde se radicarán y enviarán a las dependencias respectivas para el trámite correspondiente.

PARÁGRAFO. Sin perjuicio del trámite oportuno y respuesta que se debe dar a la totalidad de las peticiones recibidas, cuando quiera que se reciban solicitudes relacionadas con informaciones y documentos que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales y demás registros de personal o cualquier otro sometido a reserva por la Constitución o la ley se exigirá la identificación plena del peticionario.



ARTÍCULO 12. REQUISITOS DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Los requisitos mínimos para la presentación de las peticiones, son los siguientes:

1. Designación de la autoridad a la cual se dirige.
2. Nombres, apellidos e identificación completa del peticionario o de su representante o apoderado, si fuere el caso.
3. Dirección para hacer las notificaciones.
4. Objeto claro y determinado de la petición.
5. Las razones en que se fundamenta.
6. La relación de los documentos que se acompañan.
7. La firma del peticionario, su representante o apoderado, según el caso.

PARÁGRAFO 1o. El escrito que contenga la petición deberá ser radicado en el CAD. Con base en los datos suministrados en la radicación, el peticionario podrá solicitar información sobre el estado en que se encuentra su solicitud.

Las peticiones escritas se recepcionarán en el CAD y Front, en días hábiles en horario de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. de lunes a viernes.

PARÁGRAFO 2o. Las peticiones remitidas vía correo electrónico a la cuenta contactenos@ugpp.gov.co; serán recibidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención que las radicará y enviará al área competente de su gestión. Las que lleguen a las cuentas personales o a las cuentas asignadas a los grupos de trabajo, serán enviadas para su radicación y trámite correspondiente, por el mismo medio, a la cuenta de contacto anteriormente establecida.

ARTÍCULO 13. PETICIONES INCOMPLETAS. Si al momento del recibo de un derecho de petición de interés general o particular se observa que está incompleto, se seguirá en lo pertinente, el procedimiento establecido en el artículo [17](#) del CPACA; en el acto de recibo se le indicará al peticionario los documentos, información o requisitos faltantes.

Si se tratare de una petición confusa, 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, en atención a lo dispuesto en el artículo [19](#) de CPACA.

PARÁGRAFO 1o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad, así como tampoco requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por esta.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios competentes para resolver las solicitudes no podrán exigir ningún tipo de comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando una en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida.

ARTÍCULO 14. SOLICITUDES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Las solicitudes

presentadas por los Congresistas en ejercicio de sus funciones de control político, serán remitidas directamente a la Dirección General para su trámite prioritario de acuerdo con la normatividad vigente.

III. DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 15. PROCEDENCIA. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar y obtener acceso a la información, las actuaciones y los documentos que reposan en la UGPP, pedir copias de los mismos y solicitar certificaciones, salvo los que tengan reserva constitucional o legal. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.



ARTÍCULO 16. INFORMACIÓN GENERAL. En lo relacionado con los asuntos de información general, en el CAD y en la página de Internet de la entidad, se dispondrá de la documentación de interés general actualizada conforme lo establece el artículo [8o](#) del CPACA.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. La UGPP solo podrá negar la consulta de informaciones o documentos mediante acto motivado que se notificará al petionario señalando su carácter reservado e indicando las disposiciones legales pertinentes. Si la persona interesada insistiere en su petición la misma se acudirá al trámite establecido en el artículo [26](#) del CPACA.

De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo [14](#) del CPACA, cuando dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de una petición de documentos no se ha dado respuesta la solicitud se entenderá aceptada.



ARTÍCULO 18. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en horas de atención al público, en los lugares establecidos por la UGPP y previa autorización del colaborador a quien se haya asignado dicha responsabilidad.

El particular a quien se autorice el acceso a la documentación estará en todo momento acompañado de un colaborador de la UGPP.



ARTÍCULO 19. PETICIÓN DE COPIAS. La petición de copias o fotocopias de documentos que reposen en la UGPP será tramitada por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.

En cualquiera de los eventos anteriores, el colaborador responsable deberá informar al petionario el número y valor de las copias solicitadas, el cual deberá ser cancelado dentro del mes siguiente de recibida la comunicación por el petionario.

Si por cualquier razón, no fuere posible reproducir en la UGPP los documentos cuya copia se solicita, el CAD indicará el sitio en el cual se sacarán las copias, debiendo ser canceladas total y previamente por el petionario.



ARTÍCULO 20. COSTOS DE COPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la entidad previa cancelación por parte del interesado de los valores establecidos para la correspondiente vigencia en la Resolución 065 de 2012 de la UGPP o cualquier otra que la

modifique, sustituya o adicione.

PARÁGRAFO 1o. Corresponderá al CAD informar al interesado acerca de la dependencia en la cual reposa el original del documento cuya copia o fotocopia se solicita, con el fin de que se procure su reproducción tomada del original.

PARÁGRAFO 2o. Cuando quiera que el número de copias solicitadas sea igual o inferior a 10 folios no se generará cobro al interesado.



ARTÍCULO 21. SOLICITUD DE COPIAS EN MEDIOS MAGNÉTICOS. Cuando el interesado desee que la información solicitada le sea entregada en medios magnéticos deberá suministrar los elementos necesarios para la obtención de su copia o informar la cuenta de correo electrónico para su envío.



ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN QUE REPOSA EN BASES DE DATOS. Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que la UGPP haya recogido sobre ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos que esta administre.

IV. DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 23. PROCEDENCIA. La Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social atenderá y resolverá las consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Para estos efectos, se entiende por consulta la petición que se dirige a obtener una interpretación, parecer, concepto, dictamen o consejo.

Las consultas de contenido estrictamente jurídico serán resueltas por la Dirección Jurídica y las consultas técnicas serán asignadas y resueltas por cada una de las Direcciones y Subdirecciones según sus competencias, todo lo anterior sin perjuicio del soporte jurídico que prestará la Dirección Jurídica en los casos en que así se requiera.



ARTÍCULO 24. CARÁCTER DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las consultas dadas por la UGPP, no comprometerán en ningún caso la responsabilidad de esta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo [28](#) del CPACA.

V. DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 25. PROCEDENCIA. Las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el servidor público competente da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido. Estas serán expedidas, a quien las solicite, por el jefe del área en donde se haya generado el documento respectivo o el funcionario a quien se haya autorizado para tales efectos.

VI. DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 26. PROCEDENCIA. Las quejas contra los funcionarios y/o colaboradores en el ejercicio de funciones públicas de la UGPP, serán tramitadas por las instancias internas dispuestas para su trámite y conforme al procedimiento establecido en el Código Disciplinario Único.

PARÁGRAFO. Las quejas que versen sobre los asuntos enunciados en el numeral 6 del artículo 4o del Decreto-ley 4173 de 2011 y las normas que lo modifiquen o adicionen, serán remitidas a la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC para lo de su competencia.



ARTÍCULO 27. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN INTERNET. La recepción de peticiones, quejas y reclamos se podrá realizar en la página web de la UGPP mediante el link habilitado para tales efectos y/o a través del buzón contactenos@ugpp.gov.co



ARTÍCULO 28. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de octubre de 2013.

La Directora General,

MARÍA CRISTINA GLORIA INÉS CORTÉS ARANGO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

