



PROSPERIDAD SOCIAL



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

En uso de las facultades conferidas por el numeral 3° del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, y en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1 del Decreto 2094 de 2016 establece que el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social es el organismo principal de la administración pública cabeza del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

Que de conformidad con el artículo 3° del Decreto 2094 de 2016, el objetivo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, dentro del marco de sus competencias y de la ley, es el formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación de la pobreza y de pobreza extrema, la atención integral a la primera infancia, infancia y adolescencia, y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a las que se refiere el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011, el cual desarrollará directamente o a través de sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las demás entidades u organismos del Estado competentes.

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 mediante la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reglamentando en el Título II, artículos 13 al 33, las reglas generales del Derecho de Petición.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se dispuso la sustitución del Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades - Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante autoridades - Reglas especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 al 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 por cuanto dichos artículos fueron declarados inexecutable por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011.

Que conforme al sustituido artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 cada Entidad debe tener su propia organización para el trámite interno y decisión de las peticiones: *"Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"*.

Que mediante la Resolución 00458 del 22 de febrero de 2016, se estableció el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz- FIP, derogando la Resolución 03629 del 05 de Octubre de 2015, con fundamento en el Decreto 2559 de 2015, derogado ahora por el Decreto 2094 de 2016, razón por la cual se hace necesaria la actualización de dicho reglamento.

Que la Ley 594 de 2000 *"por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"*, prevé que la administración pública será responsable de la gestión de documentos y de



PROSPERIDAD SOCIAL



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. **00289**

DE

30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

la administración de sus archivos, de igual forma las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, dentro del cual pueden contemplar el uso de nuevas tecnologías.

Que el Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación *"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las Entidades Públicas Y Las Privadas Que Cumplen Funciones Públicas"*, en su artículo cuarto determinó que toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución.

Que de acuerdo con lo previsto en el literal b del artículo 2.2.22.3 del Decreto No.1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, como Entidad del Estado debe adoptar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano (orientada a acercarlo con el Estado y hacer visible la gestión pública permitiendo la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

Que de acuerdo con lo previsto en el literal b numeral 2 del artículo 15 de la Resolución 00083 del 2016, el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana de la Secretaría General del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social *"tiene la función de diseñar e implementar la política, lineamientos y acciones para la gestión de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, denuncias); promoviendo la efectividad, expresada en oportunidad y calidad, de la misma"*.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, se reglamentó lo relacionado con el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Que en concordancia con las citadas normas, la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 dictaron disposiciones tendientes a la protección de datos personales, normas estas que requieren ser aplicadas en el trámite de los derechos de petición, con miras a la obtención de información relacionados con datos personales o de carácter reservado.

Que teniendo en cuenta el uso de nuevas tecnologías para el trámite de los derechos de petición en la Entidad, se hace indispensable dar aplicación a lo normado en la Ley 527 de 1999 *"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"* y el Capítulo 47 del Título 2, del Libro 2 de la Parte 2 del Decreto 1074 de 2015 *"Por medio del cual se expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"*.

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que de conformidad con lo expuesto se hace necesario actualizar el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y su Fondo Adscrito.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el siguiente Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP.

**Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del
Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la
Paz – FIP**



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. *Ámbito de Aplicación.* El presente reglamento se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP.

Artículo 2. *Derecho de petición.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: El reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Artículo 3. *Objeto y clasificación de las Peticiones.* Las peticiones se clasifican, entre otras, en las siguientes:

1. *Interés General.* Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

2. *Interés Particular.* Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

3. *Información.* Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

4. *Solicitud de documentos.* Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.

5. *Consulta.* Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

6. *Consulta a Bases de Datos.* Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

7. *Reclamo en materia de Datos Personales.* Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

8. Queja. Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

9. Reclamo. Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

10. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.

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

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

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

Artículo 4. Términos para resolver las peticiones: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Interés General y Particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

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

3. Solicitud 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.

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

5. Consulta a Bases de Datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



RESOLUCIÓN No. **00289** DE 30 ENE. 2017.

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

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

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

8. Reclamo en materia de Datos Personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9. Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. 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.

10. Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

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

12. Petición Población Desplazada. Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

CAPÍTULO II

Forma, Presentación y Radicación de las Peticiones

Artículo 5. Presentación. Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Los canales de recepción de peticiones en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social son:

1. La sede principal para recepción de correspondencia.
2. Las Direcciones Regionales.
3. La página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social: www.prosperidadsocial.gov.co.
4. La cuenta de correo electrónico establecida únicamente para tal fin: servicioalciudadano@prosperidadsocial.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.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Parágrafo 1. No existe un formato específico aprobado para la presentación de peticiones, no obstante, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social cuenta con un formato sugerido, que puede ser suministrado a la ciudadanía. Los peticionarios se encuentran habilitados para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los citados formularios no contemplen.

Parágrafo 2. Los funcionarios no podrán tramitar o responder peticiones por canales diferentes a los expresamente indicados en este artículo. La Oficina de Tecnología de la Información y el Grupo de Participación Ciudadana dispondrán una herramienta tecnológica unificada y disponible para toda la Entidad.

Parágrafo 3. Tratándose de peticiones realizadas a través de cuentas oficiales de la Entidad en redes sociales, se debe establecer contacto con el ciudadano recibir la petición, procurando que aporte el máximo de datos de contacto para garantizar oportunidad en la respuesta. Estas siguen el trámite de las peticiones escritas establecido en la Entidad.

Artículo 6. Peticiones Verbales. Se formulan en el marco de la atención presencial ante la oficina o dependencia designada por la Entidad para ello, telefónica a través del Centro de Atención Telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Artículo 7. Peticiones Escritas. Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico o vía fax, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y redes sociales de la Entidad.

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 8. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

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

Parágrafo 1. El funcionario o colaborador del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social deberá examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de los archivos de la Entidad.

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

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

Parágrafo 4. El funcionario o colaborador encargado de recibir las peticiones escritas verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos, orientando al peticionario para complementar la



RESOLUCIÓN No. 00289 DE

30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.

Parágrafo 5. El Grupo de Participación Ciudadana a través de su equipo de trabajo enviará el requerimiento a la dirección aportada por el apoderado y/o el peticionario solicitando los documentos faltantes necesarios para el dar trámite y resolver la correspondiente petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme lo dispuesto por el artículo 19 de la presente resolución.

Artículo 9. Presentación de las peticiones que constituyen quejas o reclamos verbales. Podrán ser presentados de manera verbal a través del Centro de Atención Telefónica –CAT- o en las Direcciones Regionales. Dichas peticiones quedarán registradas en el sistema establecido por la Entidad para dar el traslado respectivo. En caso de que una queja o un reclamo deba ser presentado en las Direcciones Regionales, se recomendará que sean registrados en forma escrita por el (la) ciudadano (a).

Artículo 10. Derecho de turno. De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

Parágrafo. En virtud de lo consagrado en el artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.

Artículo 11. Atención prioritaria de peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente conforme al artículo 20 de la ley 1437 de 2011 modificado.

Parágrafo. Se debe considerar la atención prioritaria, particularmente si se trata de niños, niñas o adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, así como ciudadanos que proceden de zonas rurales muy apartadas del punto de atención de la Dirección Regional que corresponda de acuerdo a su lugar de residencia; existe prelación de turno para niños, niñas y adolescentes, y es recomendable contar con el acompañamiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF para su atención y prestación de servicios en los casos que se presenten sin acudiente o tutor.

CAPÍTULO III

Trámite de las Peticiones

Artículo 12. Radicación. Todas las peticiones que sean recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, bien sea en el Nivel Nacional o en las Direcciones Regionales, en forma escrita o verbal serán radicadas e ingresarán en el sistema que la Entidad disponga para ello, máximo al día siguiente de recibidas, asignando a cada una un número de radicado según el consecutivo correspondiente, con los datos en los campos preestablecidos por este sistema. El Departamento Administrativo para la Prosperidad Social no podrá negar la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 1. La petición escrita podrá ser acompañada por una copia, en la cual el funcionario respectivo, realizará anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y se devolverá al interesado en forma inmediata si fue presentada personalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Parágrafo 2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

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

Parágrafo 4. Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la Entidad en las redes sociales administradas por la Oficina de Comunicaciones, serán tramitadas así:

- a) Cuando el tipo de consulta lo permita se dará respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.
- b) En otros casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje con el enlace o link del formulario en línea Contáctenos indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna. Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuesta a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

Parágrafo 5. Para la radicación de las peticiones verbales se aplicarán las disposiciones contenidas en el capítulo IV de la presente Resolución.

Parágrafo 6. Cuando un funcionario o colaborador reciba una petición electrónica en la cuenta de correo asignada por la Entidad, o que corresponda a la dependencia; deberá remitirla inmediatamente a la cuenta de correo (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).

Parágrafo 7. Toda petición electrónica será recibida, ingresada y radicada en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga.

Parágrafo 8. Al realizar la radicación en el Sistema establecido por la Entidad, las peticiones deberán asignarse al Grupo de Participación Ciudadana; que la remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.

Artículo 13. Competencia para resolver las peticiones. Las dependencias de la Entidad estipuladas en el artículo 9 del Decreto 2094 de 2016 y sus respectivos Grupos Internos de Trabajo descritos en las Resoluciones 00083 de 2016 y la 00192 de 2016, o la norma que la sustituya o remplace, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y que sean de su competencia. Ésta se determinará según las funciones a cargo de cada Grupo Interno de Trabajo y el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

Cada dependencia y funcionario de la Entidad será responsable de dar trámite oportuno y de fondo a las peticiones que le sean asignadas según su competencia en la ruta de peticiones: recepción, radicación, asignación, resolución, remisión y respuesta.

Parágrafo 1. Cada Grupo Interno de Trabajo de la Entidad deberá informar al Grupo de Participación Ciudadana toda modificación que sea realizada a la oferta de sus servicios o con respecto a sus funciones para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales de atención sea vigente, veraz y oportuna.

Parágrafo 2. En caso de que la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá devolverla inmediatamente a la dependencia encargada de orientar la gestión de peticiones al interior de la Entidad; para que se asigne a quien se considera competente.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Parágrafo 3. Cuando 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. En caso de que dichos grupos correspondan a Subdirecciones y/o Direcciones diferentes, el Grupo de Participación Ciudadana asignará a la dependencia que considere competente según la carga de responsabilidad en la cantidad de temas para la resolución de la petición, la cual deberá solicitar los insumos de las demás dependencias y así consolidar y emitir la respuesta.

Parágrafo 4. De acuerdo al literal b numeral 2 del artículo 15 de la Resolución 00083 del 2016, el Grupo Interno de Trabajo - Participación Ciudadana de la Secretaría General del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tiene la función de efectuar el reporte mensual de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos y denuncias), realizar informes sobre la efectividad de la gestión y dar respuesta a los requerimientos relacionados que se presenten ante la Entidad según los lineamientos y el procedimiento que se determine. Dichos reportes e informes serán divulgados a los Grupos Internos de Trabajo de la entidad en procura de mejorar la gestión en esta materia.

Parágrafo 5. De acuerdo al numeral 14 del artículo 11 del Decreto 2094 de 2016, la Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, tiene la función de vigilar a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad y deberá rendir al Director General un informe semestral.

Parágrafo 6. La Oficina de Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social de acuerdo a lo establecido por el numeral 17 artículo 11 del Decreto 2094 de 2016, tiene la función de actuar como interlocutor frente a los Organismos de Control en desarrollo de las auditorías que los mismos practiquen sobre la Entidad, y en la recepción, coordinación, preparación y entrega de cualquier información a la Entidad que lo requiera en el adelanto de dichas auditorías.

Artículo 14. Traslado por falta de competencia. Si la petición no es competencia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado el Grupo Interno de Trabajo - Participación Ciudadana remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así será comunicado. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Parágrafo 1. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Artículo 15. Características de la respuesta. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Artículo 16. Forma de respuesta. Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario.

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



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

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

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

Artículo 17. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 18. Comunicación oportuna de las respuestas. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co).

Cuando se resuelva una petición que haya creado o modificado una situación jurídica de carácter particular y concreto, se notificará con base en lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en los artículos 45 y 46 del presente reglamento, y la decisión será susceptible de los recursos en sede administrativa.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social o su Fondo Adscrito, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma, en la Oficina de Atención al Ciudadano o en 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 19. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo. En caso que se requieran documentos que reposen en otra Entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la Entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.

Artículo 20. Desistimiento expreso de la petición. En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual expedirá una resolución motivada para el efecto.

Artículo 21. Citación de terceros. Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley 1437 de 2011.

Artículo 22. Impedimentos y Recusaciones. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

Artículo 23. Interrupción de Términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Artículo 24. Suspensión de Términos. Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

CAPÍTULO IV

Radicación y Trámite de Peticiones Verbales

Artículo 25. Centralización Recepción de Peticiones Verbales. Las peticiones que se presenten verbalmente, ya sea de manera presencial, telefónica, a través de medios electrónicos o tecnológicos, o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, serán asignadas al Grupo de Participación Ciudadana, que las remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza y términos dispuestos en la presente Resolución.

Artículo 26. Radicación. Toda petición verbal recibida será ingresada y radicada inmediatamente en el Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga, y deberá contener los requisitos enunciados en los numerales 1 al 5 del Artículo 8 de la presente Resolución, además de la Identificación del funcionario o colaborador responsable de su recepción.

Parágrafo 1. No será necesario dejar constancia ni radicar las peticiones verbales cuando la respuesta



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

al ciudadano consista en una simple orientación del funcionario o colaborador acerca del lugar o entidad al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Parágrafo 2. Cuando la petición, por su naturaleza, requiera ser radicada por escrito, el funcionario o colaborador encargado de brindar la atención, deberá informarlo al peticionario, y si es del caso, suministrará al peticionario un formato establecido para su diligenciamiento. Cuando la petición sea presencial y el peticionario manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

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

Artículo 27. Traslado por falta de competencia: Si la petición no es de competencia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, el funcionario o colaborador encargado lo informará de inmediato al peticionario, y lo orientará para que presente su petición ante la entidad competente, o en caso de no existir funcionario competente, así lo informará.

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

Artículo 28. Constancia Petición: De todas las peticiones presentadas verbalmente se dejará constancia que deberá contener los siguientes requisitos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1: De las peticiones verbales recibidas en forma presencial la constancia deberá ser escrita, de las peticiones verbales recibidas por otros medios, su constancia será generada a través del medio que sean recibidas.

Parágrafo 2: Si el peticionario lo solicita, le será entregada copia de la constancia de la petición, a través del medio que él requiera.

Parágrafo 3: De las peticiones verbales recibidas a través del Centro de Atención Telefónica -CAT-, a través de medios electrónicos o tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz, se mantendrá grabación por cualquier medio técnico que permita su conservación y consulta posterior.

Parágrafo 4: La ausencia de los requisitos 5 y 6 del presente artículo no impedirán la radicación de la petición.

Artículo 29. Respuestas. Las respuestas a las peticiones verbales deberán respetar los términos



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

“Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones”

establecidos en el artículo 4 de la presente Resolución.

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

Artículo 30. Atención Prioritaria. El funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de toda petición verbal, adoptará las medidas necesarias para dar aplicación a la atención prioritaria contenida en el artículo 11 de la presente Resolución.

Artículo 31. Petición personas en condición de discapacidad. Cuando en una Dirección Regional o Punto de Atención establecido por la Entidad, se presente una persona en condiciones de discapacidad auditiva y/o del habla que domine lenguaje de señas, el funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de la petición, garantizará junto con el Centro de Atención Telefónica-CAT, la grabación de la petición mediante el sistema de video llamada.

Parágrafo. Una vez radicada la petición, el Grupo de Participación Ciudadana adelantará los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios o compromisos suscritos por el Departamento de la Prosperidad Social con las entidades públicas y/o privadas correspondientes, en aras de traducir y/o interpretar la petición radicada en Leguaje de Señas, y remitirla al competente para que se resuelva de fondo, de acuerdo con los términos y disposiciones de la presente resolución.

Artículo 32. Petición en lengua nativa. Cuando la petición se presente por una persona que hable una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, el funcionario o colaborador encargado de la recepción y radicación de la petición, garantizará junto con el Centro de Atención Telefónica-CAT, la grabación de la petición mediante el sistema de voz que disponga la Entidad.

Parágrafo. Una vez radicada la petición, el Grupo de Participación Ciudadana adelantará los trámites necesarios, de acuerdo con los convenios y/o compromisos suscritos por el Departamento de la Prosperidad Social con las entidades públicas o privadas correspondientes, en aras de traducir o interpretar la petición radicada, y remitirla al competente para que se resuelva de fondo, de acuerdo con los términos y disposiciones de la presente Resolución.

Artículo 33. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información: La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancias correspondientes, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Decreto 1494 de 2015, atendiendo lo dispuesto en el artículo 44 y siguientes de la presente Resolución.

CAPÍTULO V

Radicación y Trámite de Peticiones Masivas

Artículo 34. Radicación y trámite de peticiones presentadas masivamente por un apoderado o un Líder de Población o Representante de una Organización o Asociación. Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadano(a) s o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizara así:

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



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

2. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:
 - a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.
 - b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.
3. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien estas serán radicadas, en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 1º del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 19 del presente reglamento.
4. Recibida la documentación, se contará el número de folios, las solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.
5. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El funcionario o colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado.

Artículo 35. Trámite de un mismo formato de solicitud presentada masivamente. En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

Artículo 36. Radicación y Trámite de una petición con varias firmas. En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.
2. Se deberá verificar:
 - a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
 - b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.
3. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, el Grupo de Participación Ciudadana le informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta 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



“Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones”

que fue radicado. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales a la población beneficiaria, que haya sido incluida en los programas de la Entidad y en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 1° del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 19 del presente reglamento.

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

Artículo 37. Requisitos para dar respuesta con un escrito general a varios peticionarios.

Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la respuesta otorgada;
3. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

Artículo 38. Respuesta a peticiones de información análogas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

CAPÍTULO VI

Radicación y Trámite de las Quejas, Reclamos y Denuncias.

Artículo 39. Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal, telefónica a través de la línea de atención al ciudadano, por el email servicioalciudadano@prosperidadsocial.gov.co, a través de la página web www.prosperidadsocial.gov.co o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Artículo 40. Requisitos para la presentación de quejas, reclamos y denuncias. En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

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

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

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

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

Artículo 41. Procedimiento de las quejas. Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Grupo de Participación Ciudadana al Grupo de Control Interno Disciplinario del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social quien dará el trámite correspondiente.

Artículo 42. Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Grupo de Participación Ciudadana así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al Grupo de Control Interno Disciplinario.
3. Aquellas que versen en relación a actividades posiblemente irregulares, relacionadas con el Programa Familias en Acción, serán remitidas al Grupo Interno de Trabajo Más Familias en Acción de la Dirección Transferencias Monetarias Condicionadas, quien dará el trámite pertinente.

Artículo 43. Procedimiento de los reclamos: Los reclamos serán reasignados al programa competente para su verificación quien tomará los correctivos que estime pertinentes gestionando y emitiendo la respuesta al ciudadano.

CAPÍTULO VII

Trámite peticiones relacionadas con Información Pública Clasificada y Reservada.

Artículo 44. Reserva de los documentos. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

- de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personas que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
 6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
 7. Los amparados por el secreto profesional.
 8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo 1. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Parágrafo 2. También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

Artículo 45. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en los artículos 38 y 39 del presente reglamento.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 46. Contenido de respuesta que deniegue o rechace una solicitud de acceso a información pública por razón de clasificación o reserva. Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cubija la calificación de información reservada o clasificada.
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

Parágrafo. La clasificación de la información pública se hará teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

a) Información pública clasificada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, para el caso la Entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°, literal c, Ley 1712 de 2014)

Constituyen información pública clasificada los siguientes datos:

1. Dato semi-privado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de Ley 1266 de 2008. (Literal g, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

2. Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Literal h, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

3. Dato sensible: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. (artículo 5° Ley 1581 de 2012)

4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Literal c, artículo 3° Ley 1581 de 2012)

b) Información pública reservada. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°, literal d, Ley 1712 de 2014). También se tiene como información pública reservada aquella de que trata el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

c) Dato Público. Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Numeral 2 del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013).

Artículo 47. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, esto es la



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia. El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. 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 de acuerdo con su reglamento interno es la competente para asumir el 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 hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

Artículo 48. Recurso de reposición en caso de reserva. Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. 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 de acuerdo con su reglamento interno es la competente, 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 hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

Artículo 49. La no oposición en torno a las informaciones o documentos sometidos a reserva. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 50. Acceso a Información Pública Clasificada. No se puede permitir el acceso a datos que se cataloguen como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el parágrafo del artículo 37 del presente reglamento, sin la autorización del titular de la información.

Conforme al artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

1. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Artículo 51. Casos en los cuales no se requiere autorización del titular de la información. No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, privados, semi-privados o sensibles, de acuerdo a los artículos 25 y 26 del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6 y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Artículo 52. Acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes. Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 0103 de 2015 y el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública.

No obstante lo anterior, en concordancia con la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

Artículo 53. Trámite - Reclamo en Materia de Datos Personales. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Entidad.

El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. El término para resolver el reclamo es el establecido en el numeral 8 del artículo 4° del presente reglamento.

CAPÍTULO VIII

Disposiciones Finales

Artículo 54. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas en esta materia constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

Artículo 55. Notificaciones. 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 enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se 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 a la ciudadanía.

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

Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán 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 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

Artículo 56. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un 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 quiénes 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 Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y acceso al público de la Entidad, en la Oficina de Atención al Ciudadano o 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 hábiles, 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 57. Recursos en sede administrativa. El procedimiento para la resolución de recursos interpuestos en contra de los actos administrativos proferidos en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social será el establecido en la Resolución No. 00860 del 27 de febrero de 2015, proferida por la Directora General de la Entidad o aquella que la sustituya.

Artículo 58. Acumulación de trámites. 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 o comunicará a todos los interesados. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 parágrafo 2 de la presente resolución.

Artículo 59. Pruebas. En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo,



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

el interesado de acuerdo al artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 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 60. Pago de fotocopias. Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cincuenta (50) folios, 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 la tesorería o dependencia designada para tal fin, presentando el recibo correspondiente al director técnico, subdirector, jefe de oficina o coordinador. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes, prorrogable por el mismo término a solicitud del interesado, a partir del recibo de la respectiva comunicación para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud, dándose aplicación a lo dispuesto en el artículo 19 del presente reglamento.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción, el cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Parágrafo 1. A fin de garantizar el acceso a la información pública en custodia del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, y dada sus especiales circunstancias de población vulnerable, del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y pobreza extrema, para lo cual deberán acreditar tal condición.

Parágrafo 2. En aplicación del principio de coordinación enunciado en el artículo 6º de la Ley 489 de 1998, se exonera del pago de fotocopias a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que las soliciten en ejercicio de sus funciones legales y las requeridas por orden judicial.

Parágrafo 3. Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategias de Gobierno en Línea y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, de ser procedente de acuerdo a lo solicitado, previo consentimiento por parte del interesado, se podrá remitir al peticionario copia digitalizada de los documentos que requiere a su correo electrónico o en su defecto solicitarle que proporcione un dispositivo de almacenamiento de datos o Memoria USB para hacerle entrega del correspondiente archivo electrónico.

Artículo 61. Firma de las comunicaciones. Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones, quejas y reclamos que requieren trámite externo, 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 los Directores Regionales:** Las comunicaciones externas derivadas de la gestión de peticiones, quejas y reclamos, del Programa Mas Familias en Acción.
- 3. Por los Subdirectores Generales:** 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.
- 4. Por el Secretario General:** Las comunicaciones dirigidas a Secretarios Generales de Ministerios,



RESOLUCIÓN No.

00289

DE

30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Departamentos Administrativos, Entidades Públicas del orden nacional y territorial; las que le sean delegadas por el Director General; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.

5. **Por los Directores Técnicos:** 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; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
6. **Por los Subdirectores Técnicos:** Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos o formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
7. **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; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
8. **Por los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo:** Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
9. **Por los Supervisores o Interventores:** Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones.

Parágrafo 1. Las comunicaciones externas del Programa Más Familias en Acción que puedan crear o modificar una situación jurídica de carácter particular y concreto o reconozcan un derecho, deberán ser suscritas por el Director de Transferencias Monetarias Condicionadas.

Parágrafo 2. Las comunicaciones externas relacionadas con el Fondo para la Reconstrucción y Desarrollo Social del Eje Cafetero – FOREC, podrán ser suscritas por el director Regional del Departamento del Quindío.

Artículo 62. Firma digital. Los funcionarios citados en el artículo anterior podrán adoptar una firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas.

Para que la firma digital sea válida deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, la cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 a 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

Artículo 63. Firma mecánica. Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas de acuerdo a lo señalado a través del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995.

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 1. La firma mecánica podrá ser utilizada, bajo su responsabilidad, por los funcionarios citados en el artículo 52 del presente reglamento, para dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad y eficiencia.



RESOLUCIÓN No. 00289 DE 30 ENE. 2017

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz – FIP y se adoptan otras disposiciones"

Parágrafo 2. A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma mecánica, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado su custodia, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Entidad disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que en caso de requerir de dicha información se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.

Artículo 64. Supresión de sellos. Conforme al artículo 11 del Decreto 2150 de 1995 en el desarrollo de las actuaciones administrativas del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, distintos de los títulos valores.

Artículo 65. Trámites y procedimientos especiales. Lo previsto en el presente reglamento no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que el presente reglamento tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

Artículo 66. Las situaciones no previstas en este reglamento, se registrarán 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.

CAPÍTULO IX

Proyección y Firma de Comunicaciones Oficiales Externas e Internas

Artículo 67. Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Director General, los Directores Regionales, la Secretaria General, los Subdirectores Generales, los Directores y Subdirectores, Jefes de Oficinas, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2094 de 2016 y las disposiciones que lo desarrollan.

Artículo 68. Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por el Director General, los Directores Regionales, la Secretaria General, los Subdirectores Generales, los Directores y Subdirectores Jefes de Oficinas, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2094 de 2016 y las disposiciones que lo desarrollan.

Artículo 69. Las comunicaciones de trámite podrán ser suscritas por los Coordinadores de los Grupos internos de trabajo y excepcionalmente, por funcionarios autorizados expresamente, de conformidad con las instrucciones impartidas por su superior inmediato.

Artículo 70. Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los artículos 58, 59 y 60 del presente reglamento, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.

Artículo 71. Los demás funcionarios públicos y colaboradores del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.

Artículo 72. Los funcionarios citados en los artículos 58, 59, 60 y 61 del presente reglamento, podrán adoptar una firma digital para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 al 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

Artículo 73. Los funcionarios citados en los artículos 58, 59, 60 y 61 del presente reglamento, bajo



PROSPERIDAD SOCIAL



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. **00289** DE **30 ENE. 2017**

"Por la cual se establece el Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz - FIP y se adoptan otras disposiciones"

su responsabilidad, podrán hacer uso de una firma mecánica para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales, que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con las características establecidas en el artículo 54 del presente reglamento.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones 00458 del 22 de febrero de 2016 y 01721 de 2016, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los

30 ENE. 2017

Tatiana Orozco
TATIANA OROZCO DE LA CRUZ

20
Elaboró: GIT Participación Ciudadana.

Revisó y aprobó: Secretaría General y Oficina Asesora Jurídica.