



RESOLUCIÓN No.

(74)

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones en la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio.

La Gerente General de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio

En uso de sus atribuciones legales, en especial las previstas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Política, el artículo 8º del Decreto 288 de 2004 y el artículo 22 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y,

CONSIDERANDO:

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

Que el numeral 8.2 del artículo 8º del Decreto 288 de 2004 establece la función de la Gerencia General de “dirigir, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, funciones, políticas, planes y programas del Fondo”.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 3º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política establecen el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, hoy “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” para el derecho de petición.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que mediante la Ley Estatutaria 1755 de 2015 se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó el Título II Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece, entre otras cosas, que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que adicionalmente, la Ley 1474 de 2011 indica que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición.

Que, para tal efecto, el Decreto 124 de 2016, que sustituyó el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, dispuso como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y los estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2”.

Calle 26 # 13-19, Bogotá D.C., Colombia. Tel: (57)(1) 5940407
Línea de transparencia: (57)(1)01 8000 914502
www.enterritorio.gov.co





Que la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona 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"*, estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales y establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, debe propender que las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones, se realice con arreglo a principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que teniendo en cuenta lo anterior, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – ENTerritorio, considera necesario actualizar y compilar los aspectos relacionados con el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones; en consecuencia,

RESUELVE:

TÍTULO I.

PRINCIPIOS GENERALES Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN. El trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de competencia de la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, será atendido de conformidad con lo dispuesto en la presente Resolución, la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables vigentes; y compromete a todos los grupos y niveles de la estructura orgánica interna de ENTerritorio establecida en el Decreto 495 de 2019 y las Resoluciones 279 de 2019 y 24 de 2021 o aquel que los modifique o sustituya.

Parágrafo: El trámite interno reglamentado en esta resolución, no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales, de acuerdo con lo previsto en el inciso tercero del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011

ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones que presenten las personas se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, veracidad, calidad, oportunidad y celeridad.

ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de la presente resolución, se entiende por:

ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL: Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos preferencialmente. (Ley 1437 de 2011 artículo 5° numeral 6).

ATENCIÓN PRIORITARIA: La atención prioritaria debe efectuarse respecto de 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; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad. (Ley 1755 de 2015 artículo 20°).

AUTORIDAD: Es el nombre dado a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas (Ley 1437 de 2011 artículo 2°)

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios o escenarios que ENTerritorio utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones. (Decreto Reglamentario 1166 de 2016 artículo 2.2.3.12.3.)

CARTA DE TRATO DIGNO: Es el documento expedido y publicado por ENTerritorio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – CAC: oficina destinada al desarrollo de procesos de recepción, trámite, gestión, e información y demás actividades relacionadas con la atención y orientación al ciudadano.

CIUDADANO: persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL: Es el documento elaborado por el servidor público de ENTerritorio ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado. (Ley 1755 de 2015 artículo 15).

CONSULTA: La petición mediante la cual se eleva una consulta a ENTerritorio en relación con las materias a su cargo.

DENUNCIA: La puesta en conocimiento ante ENTerritorio de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de posibles hechos de corrupción realizados por servidores públicos o trabajadores, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante ENTerritorio, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre las mismas.

FELICITACIONES: Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de ENTerritorio. En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de la Entidad.

ORIENTACIÓN: Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada;¹⁰ trámites y servicios existentes en ENTerritorio. No es necesario radicarse como derecho de petición en razón a que el interesado no solicita el reconocimiento de un derecho o la modificación de una situación jurídica.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante ENTerritorio, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros. (Ley 1755 de 2015 artículo 13).

PETICIÓN ANÁLOGA: Es la petición de contenido similar de información, de interés general o de consulta formulada por más de diez (10) personas. (Ley 1755 de 2015 artículo 22).

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



PETICIÓN ANÓNIMA: “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe *“ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad”* (Sentencia C-951 del 04 de diciembre de 2014).

PETICIÓN COMPLETA: Es la que contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Derecho a acceder y obtener información sobre las actuaciones y registros de ENTerritorio, o sobre los documentos relativos a las funciones de su competencia y a obtener copia de los mismos siempre que no tengan el carácter de reservados de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe 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. (Ley 1755 de 2015 artículo 17).

PETICIÓN IRRESPECTUOSA: Aquella que contiene términos que “resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso”. (Ley 1755 de 2015 artículo 19).

PETICIÓN OSCURA: Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto. (Ley 1755 de 2015 artículo 19).

PETICIÓN REITERATIVA: *“aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”*.

PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de ENTerritorio sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz (Decreto 1116 de 2016 artículo 2.2.3.12.1).

PETICIONARIO: Persona que pide o solicita oficialmente una cosa.

PQRDSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL: Es la forma indirecta de presentación de la petición ante ENTerritorio por medio telefónico (Decreto 1116 de 2016 artículo 2.2.3.12.1).

QUEJA: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD: es la herramienta informática adoptada por ENTerritorio para gestionar electrónicamente la organización, producción, trámite, almacenamiento digital y la recuperación de documentos, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de ENTerritorio. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la Entidad.

ARTÍCULO 4°. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones cuyo trámite interno se reglamenta en la presente resolución, se clasifican de la siguiente manera:

a) **En interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.

b) **En interés particular:** Cuando la solicitud a resolver por parte de ENTerritorio interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.



ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1755, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- a. El reconocimiento de un derecho.
- b. La intervención de una entidad o funcionario.
- c. La resolución de una situación jurídica.
- d. La prestación de un servicio.
- e. Requerir información.
- f. Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- g. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.
- h. Interponer recursos.

ARTÍCULO 6°. RESPONSABLES. En general, todos los funcionarios y colaboradores de ENTerritorio son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- a. La recepción, radicación, asignación, seguimiento y divulgación de informes relacionados con la gestión y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentadas, según el caso.
- b. Responder las solicitudes con oportunidad y calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- c. Poner en conocimiento del peticionario, la respuesta a la solicitud, conforme con lo estipulado en la presente resolución.
- d. Asumir las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.

ARTÍCULO 7°. FALTA DISCIPLINARIA. 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, constituyen falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (Ley 1755 de 2015 artículo 31).

TÍTULO II.

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ARTÍCULO 8°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por ENTerritorio.

ARTÍCULO 9°. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales dispuestos por ENTerritorio a través de los cuales los usuarios pueden presentar PQRDSF son:

1. **Presencial.** En el **Centro de Atención al Ciudadano – CAC** se recibirán las solicitudes escritas y las verbales con el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.
2. **Telefónico.** A través de la línea transparente 018000914502 y la línea telefónica 5940407.
3. **Virtual.** Se tienen dispuesto los siguientes accesos:
 - 3.1. En el **sitio web** de la Entidad en la sección **“Atención y Servicios a la Ciudadanía”**, en el link **“Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones”**.
 - 3.2. **Correos electrónicos:** quejasyreclamos@enterritorio.gov.co y radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co
 - 3.3. **Redes sociales:** **Facebook:** @ENTerritorio; **Twitter:** @ENTerritorioCo; **Youtube:** @ENTerritorioCo; **Instagram:** @enterritorioco.



PARAGRAFO 1°. Toda petición que se reciba a través de los correos electrónicos institucionales de los funcionarios o colaboradores deberá remitirse con carácter obligatorio, a los correos institucionales para su radicación.

PARÁGRAFO 2°. El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado de recibir, radicar y reasignar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones a la dependencia competente a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, para su respectivo trámite.

CAPÍTULO II.

CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ARTÍCULO 10°. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante ENTerritorio deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia de ENTerritorio a la cual 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. En este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.
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°. La petición deberá examinarse integralmente 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 sus archivos.

PARÁGRAFO 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta (Ley 1755 de 2015 artículo 16).

ARTÍCULO 11°. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

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 del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del colaborador responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

ARTÍCULO 12°. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales



en su lengua o dialecto; para este fin la entidad deberá habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si Enterritorio no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que la reciba deberá dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta (Decreto 1166 de 2016).

ARTÍCULO 13°. HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones presentadas en el Centro de Atención al Ciudadano - CAC, y las recibidas por el canal telefónico se atenderán de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Las peticiones recibidas a través de los canales virtuales después de las 5:00 p.m de los días hábiles, se radicarán el día hábil siguiente.

ARTÍCULO 14°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 15°. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para responder, identifique que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar o aportar un documentos adicional, necesario para adoptar una decisión de fondo, solicitará 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 contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte, radique o remita por el medio que se disponga para el efecto, los documentos o informes requeridos, se reactivará el término legal para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior 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, el funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales (Ley 1755 artículo 17).

La notificación deberá cumplir el trámite pertinente previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 16°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante ENTerritorio con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015. la dependencia competente de Enterritorio podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 17°. INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en la presente resolución se interrumpirán en los siguientes casos:

- a. Cuando la petición no reúna los requisitos legales.
- b. Cuando ENTerritorio requiera información o documentos adicionales para contestar, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19° de la presente resolución.

ARTÍCULO 18°. PETICIONES IRRESPECTUOSAS. Las peticiones irrespetuosas deberán rechazarse por parte del funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo.

ARTÍCULO 19°. PETICIONES OSCURAS. Este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la situación en el expediente.

PARÁGRAFO. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

ARTÍCULO 20°. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de este tipo de peticiones el funcionario o colaborador



de ENTerritorio competente para responder podrá acudir 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 subsanen.

ARTÍCULO 21°. PETICIONES ANÓNIMAS. La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de ENTerritorio.

ARTÍCULO 22°. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si ENTerritorio no es competente para resolver, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente (Ley 1755 de 2015 artículo 21).

ARTÍCULO 23°. ASIGNACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES. El Grupo de Servicios Administrativos asignará al Grupo competente para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que sean presentadas a través de los canales dispuestos para tal efecto.

PARÁGRAFO 1°. Si la PQRDSF es recibida inicialmente por una dependencia que no es el competente para resolver el asunto, debe remitirla inmediatamente a quien deba atenderla o devolverla al encargado de la radicación, para que se asigne correctamente.

PARÁGRAFO 2°. Todas las peticiones remitidas por los Organismos de Control se asignarán a la Oficina Asesora Jurídica.

PARAGRAFO 3°. Cuando se trate de una denuncia por presuntos actos de corrupción, la persona encargada de la radicación deberá “informar” en Orfeo al Oficial de Transparencia de Enterritorio, en atención a lo dispuesto en el manual de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción – RITA.

CAPÍTULO III.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 24°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse 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 y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias electrónicas se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de ENTerritorio, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 25°. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a ENTerritorio, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

ARTÍCULO 26°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. ENTerritorio darán 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.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

De igual manera, recibirán atención especial y preferente, las persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



ARTÍCULO 27°. SOLICITUD DE PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 24° de esta resolución, el funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez un plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Ley 1755 de 2015 artículo 14°).

ARTÍCULO 28°. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. A estas peticiones el funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para responder, dará una respuesta unificada que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Entidad y enviará respuesta a todos los que hayan formulado la petición (Ley 1755 de 2015 artículo 22°).

ARTÍCULO 29°. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de ENTerritorio, se asignará a la dependencia a cuyo proceso se haya dirigido el mayor número de peticiones.

La dependencia asignada deberá encargarse de tramitar y unificar la respuesta en un solo documento, siendo además la responsable de obtener las respuestas de las demás dependencias sin que se realicen reasignaciones por el Sistema de Gestión Documental. Para lo anterior, enviará de manera inmediata copia de la petición a través de correo electrónico, para que, con la debida antelación al vencimiento del término, le sea remitida la información solicitada.

ARTÍCULO 30°. RESERVA LEGAL. ENTerritorio tramitará y decidirá las peticiones que se formulen, relacionadas con las funciones que le han sido atribuidas por la Ley, sin perjuicio de las reservas consagradas en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

ARTÍCULO 31°. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de estas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución.

En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 32°. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario o colaborador de ENTERRITORIO competente para responder, que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. 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 requiera, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando el funcionario o colaborador de ENTerritorio competente para responder solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la Sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o juzgado administrativo.

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

ARTÍCULO 33°. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. El Grupo de Servicios Administrativos será el encargado consolidar, elaborar y publicar los informes trimestrales de gestión PQRDSF, los cuales servirán como insumo a toda la Entidad para el análisis







del comportamiento periódico, con el fin de identificar debilidades y plantear acciones de mejora en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

ARTÍCULO 34°. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las Resoluciones 317 del 6 de noviembre de 2015, 129 del 6 de abril de 2016 y 340 del 24 de octubre de 2017.

Dada en Bogotá D. C., a los 13 días del mes de mayo 2021.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.


MARIA ELIA ABUCHAIBE CORTES
Gerente General

Revisó: Adriana Rojas Rodriguez/Gerente de Servicios Administrativos. 
Carlos Eduardo Umaña Lizarazo/ Subgerente Administrativo – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E) 
David Cuevas Rodriguez / Abogado Oficina Asesora Jurídica. 
Preparó: Ramón Dario Gachancipa / Servicios Administrativo 

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA