

## RESOLUCION 343 DE 2017

(julio 31)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

### ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES, COLPENSIONES

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones”

### EL PRESIDENTE DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES,

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias establecidas en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1](#) de la ley 1755 de 2015, el artículo [16](#) del Decreto 309 de 2017 y el numeral 1o del artículo [16](#) del Acuerdo 106 de 2017, y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política establece como derecho fundamental de toda persona el presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta; a su vez el artículo [74](#) de la norma superior indica que es derecho fundamental de segunda generación en que toda persona tiene de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la parte primera de la ley 1437 de 2011 establece el procedimiento administrativo común y principal, el cual conforme su artículo [34](#) se debe aplicar a las actuaciones de las entidades o autoridades del Estado, y que tal como lo indica el artículo [4](#) de esta norma, la actuación administrativa se inicia por el ejercicio del derecho de petición en interés general o particular.

Que conforme lo previsto en el artículo [22](#) de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [10](#) de la ley 1755 de 2015, es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponda resolver a la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) y la forma de atender las quejas, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios que presta la entidad.

Que el artículo [34](#) (numeral 19) de la ley 734 de 2002 establece como deber del servidor público que dirija la respectiva entidad, “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición”.

Que la ley [1712](#) de 2014, reglamentada por el decreto [103](#) de 2015, establece los procedimientos para la gestión y el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y las excepciones a la publicidad de la información, conforme los principios de transparencia y publicidad, garantizando a los ciudadanos el conocimiento de la información pública.

Que mediante decreto 1166 de 2016 se reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas en forma verbal y en su artículo [2.2.3.12.11](#) se estableció el deber de las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones verbales que les corresponda resolver.

Que el párrafo 1o del artículo [33](#) de la ley 100 de 1993 reformado por el artículo [90](#) de la ley

797 de 2003 establecer que el tiempo para resolver la solicitud de reconocimiento pensional no podrá ser superior a cuatro (4) meses después: de radicada con la correspondiente documentación que acredite su derecho.

Que a su vez la Corte Constitucional en sentencia T-[774](#) de 2015 reafirmó los criterios unificados respecto de los términos para resolver las solicitudes de reconocimiento pensional de la siguiente manera:

Que en esta misma providencia la Corte Constitucional hizo referencia a que en todo caso y conforme lo dispuesto por el artículo [4](#) de la ley 700 de 2001 los operadores públicos y privados del sistema general de pensiones tendrán un plazo no mayor a seis (6) meses a partir de que se eleve la solicitud de reconocimiento pensional para adelantar los trámites necesarios tendientes al pago de las mesadas correspondientes, es decir, para incluir en nómina las pensiones reconocidas, indicó también que conforme el parágrafo 1o del artículo [9o](#) de la ley 797 de 2003 los fondos no podrán aducir que las diferentes cajas no les han expedido el bono pensional o la cuota parte.

Que la Administradora Colombiana de Pensiones debe adelantar actuaciones administrativas en virtud de peticiones relacionadas con trámites que no consisten en el reconocimiento pensional y que son objeto eje aplicación del procedimiento administrativo general que establece la Primera Parte de la Ley [1437](#) de 2011.

Que el parágrafo del artículo [14](#) de la ley 1437 de 2011 establece que "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolverla petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto"

Que dentro del procedimiento administrativo está prevista la práctica probatoria, de conformidad con lo estipulado en el artículo [40](#) de la Ley 1437 de 2011, que dispone: "Artículo [40](#). Pruebas. Durante la actuación administrativa y hasta: antes de que: se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El interesado contará con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte una decisión de fondo. Los gastos que ocasione la práctica de pruebas correrán por cuenta de quien las pidió. Si son varios los interesados, los gastos se distribuirán en cuotas iguales. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil".

Que la práctica e incorporación al expediente administrativo de los medios de prueba, así como su valoración crítica, aumentan la complejidad de la actuación administrativa, lo que conforme a las normas legales antes citadas extiende el plazo de respuesta a la petición, situación que debe ser comunicada al interesado.

Que teniendo en cuenta que el artículo [40](#) de la Ley 1437 de 2011 no establece un término máximo de período probatorio, se aplicará el criterio de integración normativa, para el efecto, se recurre al término previsto para el procedimiento administrativo general en el artículo [79](#) de la Ley 1437 de 2011, es decir, que no podrá ser superior a 30 días hábiles, como se transcribe seguidamente: "Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días. Los términos inferiores podrán prorrogarse por una sola vez, sin que con la

prórroga el término exceda de treinta (30) días."

Que mediante Resolución [753](#) del 17 de noviembre de 2016 se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones).

Que el Decreto [1166](#) de 2016 se reglamentó la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente; indicando el deber de las entidades de implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en ese decreto.

Que se ha evidenciado que debido a la naturaleza, especialidad y complejidad de los diferentes tipos de solicitudes presentadas por los ciudadanos en su calidad de asegurados, pensionados, beneficiarios prestacionales y terceros, es necesario que dentro de la actuación administrativa adelantada para dar respuesta completa, clara y de fondo a estas peticiones, se realicen procedimientos operativos que conlleven la recolección y búsqueda de soportes probatorios adicionales, tales como el adelantamiento de investigaciones, publicación de edictos, consulta de bases de datos internos y de terceros, la actuación de un tercero, o respuestas que están sujetas a la decisión de un comité, entre otras, lo que implica una ampliación justificada de los términos de la actuación administrativa conforme el procedimiento administrativo general regulado por la ley [1437](#) de 2011.

Que de conformidad con lo expuesto, es necesario modificar el trámite interno para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, con el propósito de adaptarlo a la normatividad vigente y las necesidades preexistentes para garantizar los derechos de los ciudadanos y asegurar la oportuna y adecuada respuesta a las peticiones presentadas ante Colpensiones.

Que en mérito a lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN. La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones dentro del marco de su competencia constitucional y legal.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución, se establecen las siguientes definiciones:

**PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones, por motivos de interés general o particular con el propósito de requerir la intervención de un área determinada de la entidad, en un asunto concreto, y obtener su pronta resolución.

**PETICIÓN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** es la solicitud verbal o escrita que toda persona natural o jurídica puede presentar ante Colpensiones para acceder a la información

pública que se encuentra en poder o custodia de Colpensiones, la cual solo podrá restringirse en los casos excepcionales definidos en las Leyes o en la Constitución.

**QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que fórmula una persona natural o jurídica en relación con la prestación de algún servicio.<sup>(1)</sup>

**RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por una persona natural o jurídica por la falta de atención a un trámite o solicitud, con el propósito de reivindicar, exigir o demandar una solución de la Entidad, la cual puede ser puesta en conocimiento de esta, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o demás entidades e instituciones competentes.

**SUGERENCIA:** Es la proposición, insinuación, indicación, idea o explicación que se sugiere, para adecuar o mejorar un servicio o un proceso de Colpensiones.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante Colpensiones de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**PQRS:** Es la sigla que contiene la letra inicial de los términos principales del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



**ARTÍCULO 3o. CANALES DE ATENCIÓN.** Para efectos de la presente resolución, se establecen los siguientes canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Oficinas y Punto de Atención Colpensiones -PAC, Puntos BEPS: Canales de atención presencial.

Contac Center: Canal de atención no presencial especializado en la entrega de información de carácter general de requisitos e información de estado de trámites.

Página Web: Canal de atención no presencial especializado para atender solicitudes y entregar información de carácter general de requisitos y estado de trámites. En este canal los ciudadanos mayores de edad podrán radicar sus PQRS en la sección “trámites en línea” ingresando con su usuario y contraseña, Para los empleadores y menores de edad el envío de sus PQRS deberá realizarse a través de: link “atención al ciudadano”.

No son canales de atención para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Solicitudes el correo institucional de los servidores públicos que presten sus servicios a la Administradora Colombiana de pensiones -Colpensiones.

## CAPÍTULO II.

### GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.



**ARTÍCULO 4o. OBJETO.** De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la

intervención de la 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.

Los derechos de petición que se presenten ante la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) son gratuitos y pueden ejercerse sin necesidad de representación a través de abogado.



**ARTÍCULO 5o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR.** Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la cual el asunto objeto de la petición afecta, directamente al peticionario. Las peticiones de interés particular se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO:** Lo descrito en el presente artículo se aplicará para todas las peticiones en interés particular que se radiquen ante Colpensiones salvo las solicitudes que por disposiciones legales tengan un término diferente para resolver de fondo.



**ARTÍCULO 6o. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.** Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general. Las peticiones de interés general se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.



**ARTÍCULO 7o. FORMULACIÓN DE CONSULTAS.** Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico siempre que sea posible garantizar la identificación del emisor, del receptor, la transferencia del mensaje, su recepción y la integridad del mismo en la que se somete un caso o asuntos a consideración de Colpensiones y tengan como finalidad definir el criterio o posición institucional.

La consulta debe tener relación con las materias a cargo de la entidad y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales; las respuestas en estos casos no comprometen la responsabilidad de Colpensiones, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Las consultas deben reunir los siguientes requisitos:

- i. Solicitud de la consulta.
- ii. Exposición clara de los interrogantes objeto de la consulta.

El término para resolverlas será de treinta (30) días hábiles y se emitirá respuesta mediante un concepto jurídico.



**ARTÍCULO 8o. PETICIÓN DE DOCUMENTOS.** Es la solicitud verbal o escrita o mediante el uso de cualquier medio técnico o electrónico que tenga como finalidad obtener documentos que reposen en la entidad. Estas solicitudes deberán resolverse dentro de los diez (10) días 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 se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes, salvo que se trata de información de carácter reservado.



**ARTÍCULO 9o. TRASLADO A ENTIDAD COMPETENTE.** En caso de que una vez recibida y estudiada una solicitud se establezca que la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones no es la autoridad competente para atender la petición o para iniciar la actuación que se solicita, deberá informarlo en el acto al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro del término de cinco (5) días a partir de la recepción si obró por escrito. En este último caso, Colpensiones deberá enviar el escrito a la autoridad competente enviando copia del oficio remitido al peticionario.

**PARÁGRAFO:** Si el asunto es recibido en una dependencia de Colpensiones diferente a la responsable de dar respuesta, se procederá a hacer el traslado correspondiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento los términos para responder se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud en Colpensiones.



**ARTÍCULO 10. REQUISITOS DE LAS PETICIONES.** Las solicitudes que se presenten ante Colpensiones en ejercicio del derecho de petición, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, a través de los medios que permita a Colpensiones su conocimiento, en el horario establecido por la entidad. Colpensiones podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.



**ARTÍCULO 11. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Toda petición deberá contener, por lo menos, los siguientes requisitos;

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. Si alguno de los documentos necesarios para recibir la petición reposa en Colpensiones, se deberá indicar tal circunstancia,
6. La firma del peticionario, para el caso de las solicitudes presentadas en documento físico. Para las solicitudes presentadas por medios electrónicos o a través del Contac Center el peticionario

deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

7. Para las peticiones verbales se debe dejar constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

En el evento en que no se Indique la dirección de contacto, o el peticionario suministré una dirección que no cumpla con las características mínimas para su ubicación, la respuesta será puesta a su disposición en las Oficinas y Puntos de Atención al Ciudadano.

### CAPITULO III.

#### PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES.



**ARTÍCULO 12. RADICACION DE LAS PETICIONES.** Las peticiones escritas deberán radicarse en las Oficinas, Puntos de Atención al Ciudadano (PAC), Puntos BEPS y Página Web, de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, en donde se asignará el número de radicación con la Indicación de la fecha de recibo.

**PARÁGRAFO 1o.** 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, hora de radicación, número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**PARÁGRAFO 2o.** Las PQRS que se presenten a través de la sección “trámites en línea” quedarán radicadas de forma inmediata. El sistema le asignará automáticamente un número de radicado al ciudadano con el cual podrá hacer el seguimiento a su solicitud.

Las PQRS que se presenten ante Colpensiones a través del link "atención al ciudadano" se radicarán a más tardar al día siguiente de su recibo en el aplicativo de la entidad y las recibidas los días sábados, domingos y festivos se radicarán el día hábil siguiente a su envío a través de la Página Web. La radicación se realizará con base en la información que el usuario diligencie en el formulario en línea dispuesto para tal fin.

**PARÁGRAFO 3o.** Colpensiones tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones con el número de radicación asignado a través del siguiente vínculo:

[www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/consulta de estado de la petición queja o reclamo](http://www.colpensiones.gov.co/Publicaciones/consulta_de_estado_de_la_peticion_queja_o_reclamo)



**ARTÍCULO 13. PETICIONES VERBALES.** Las peticiones verbales serán recibidas y radicadas a través del Contact Center y los puntos de atención ubicados en las Direcciones Regionales. La Dirección de Atención y Servicio será la encargada de radicar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, conforme lo dispuesto en el Instructivo de Radicación y Respuesta a las PQRS, y según lo establecido en el Decreto [1166](#) de 2016 y demás normas complementarias.



**ARTÍCULO 14. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requerida por la ley, en el acto de recibo, el servidor público o la dependencia de Colpensiones, deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos fa

liantes.

En los demás casos en los cuales no se pueda informar al peticionado sobre la falta de documentos al radicar la solicitud, el funcionario encargado de resolverla o contestarla requerirá al peticionario por una sola vez para que aclare o remita la información correspondiente:

Cuando se evidencie: que una petición ya radicada está incompleta o que 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, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

En todo caso, el requerimiento de complemento de información efectuado al peticionario interrumpirá los términos establecidos para proferir la decisión. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

No se podrá exigir a los peticionarios documentos, constancias o certificaciones que reposen en los archivos de Colpensiones.

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



**ARTÍCULO 15. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados que hayan radicado solicitudes ante Colpensiones, podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, en todo caso Colpensiones podrá continuar de oficio la actuación administrativa si lo considera necesario por razones de interés público.



**ARTÍCULO 16. PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta deberá ser resuelta conforme al procedimiento general que se indica a continuación:

I. Las peticiones relacionadas con información general del régimen de prima media, beneficios económicos periódicos BEPS, estado de trámite, solicitud de acceso a información pública, requisitos para trámites ante Colpensiones y todas aquellas solicitudes de información que esté disponible en las Oficinas y/o Puntos de Atención a través de los aplicativos de consulta de la Entidad, serán atendidas de manera inmediata por los agentes de servicio y/o jefes de oficina, la comunicación será suscrita por el funcionario que la emita siempre que el solicitante se encuentre presente, de lo contrario en la comunicación solo se indicará el nombre del funcionario. Las respuestas a las peticiones inmediatas presentadas a través de canales no presenciales solo indicarán el nombre del funcionario.

II. Las peticiones escritas que no fuera posible atender de manera inmediata y que no se refieran a

consultas que tengan relación con las materias a cargo de Colpensiones, se resolverán por las respectivas áreas del nivel central competentes para su gestión, las cuales serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su fecha de radicación en Colpensiones, salvo las peticiones que versen sobre reconocimiento de una prestación económica, las cuales se regirán por los términos establecidos en el presente artículo o las normas propias que regulen la materia.

III. En el evento de que excepcionalmente y debido a la naturaleza de la petición, no sea posible dar respuesta en el término señalado en la ley, antes del vencimiento de este la dependencia encargada de resolver la petición le informará al interesado sobre la prórroga del mismo señalando los motivos de la demora y el plazo en el que dará respuesta de fondo y completa, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, es decir, treinta (30) días hábiles.

IV. Dentro del trámite de la actuación administrativa, antes del cumplimiento del término establecido en el numeral anterior, si la dependencia de Colpensiones encargada de resolver la petición, evidencia que para resolver de fondo y de manera definitiva la petición, existe la necesidad de practicar pruebas tales como, consecución de soportes probatorios, actividad de verificación de bases de datos, solicitud de información a terceros, entre otras, señalará un término para la práctica de pruebas no mayor a treinta (30) días.

V. La comunicación al peticionario se enviará a través del medio solicitado por éste y de acuerdo con el procedimiento establecido para el envío de la correspondencia por parte de Colpensiones. Cuando se trate de comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos, la respuesta deberá tramitarse por el mismo medio. Las comunicaciones enviadas dentro del procedimiento administrativo y la respuesta de cada petición deberán contener el número de radicación interna.

VI. Cuando la petición se formule de manera verbal, será atendida por los servidores de la Dirección de Atención y Servicio, de acuerdo con el horario de atención al público establecido por la Entidad. La decisión deberá comunicarse inmediatamente al interesado cuando fuere posible, de lo contrario, la respuesta se entregará por escrito, de conformidad con las condiciones antes señaladas.

VII. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas, Colpensiones podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web, y entregará copia de la misma a quien lo solicite.

VIII. En todo caso los términos: máximos para resolver de fondo las solicitudes de prestaciones económicas y en general las peticiones presentadas ante la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), serán los siguientes<sup>(2)</sup>:

PARÁGRAFO. El trámite interno de cada solicitud deberá regirse por los manuales, protocolos y procedimientos vigentes, los cuáles hacen parte integral de la presente Resolución; de igual forma a las peticiones presentadas ante Colpensiones, se le aplicará el procedimiento administrativo general previsto en la Parte Primera de la ley [1437](#) de 2011 y el procedimiento del presente artículo.



ARTÍCULO 17. RECHAZO. Colpensiones podrá rechazar la petición cuando ésta sea presentada en forma irrespetuosa, utilizando amenazas, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros,

ARTÍCULO 18. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. La información pública que obra en poder de la entidad relacionada entre otros con el mapeo estratégico, la estructura organizacional, la normatividad, la contratación, la información financiera, los mecanismos para la formulación de quejas y reclamos, los informes de gestión, los indicadores de gestión, el manual de contratación, están disponibles para su consulta en el Página Web de la Entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

ARTÍCULO 19. SOLICITUD DE COPIA DE DOCUMENTOS. Toda persona podrá solicitar la expedición de copias de los documentos que reposen en los archivos de Colpensiones siempre que no tengan carácter de reserva por la Constitución o la ley.

Para tal efecto se seguirá el siguiente procedimiento:

I. Cuando la información se encuentre sujeta a reserva y no sea posible entregarla al peticionario, esta situación le será informada por el mismo medio en que realizó la solicitud.

I. Si la documentación no se encuentra digitalizada, la solicitud será remitida al área competente, con el fin de proceder a la digitalización o solicitud de los documentos y expedir las copias al ciudadano.

II. Las copias deberán enviarse a la dirección reportada por el peticionario, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, según lo dispuesto por esta Resolución.

III. Cuando la solicitud de documentos no se conteste dentro del término establecido en el numeral 1 del artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley [1755](#) de 2015 se entenderá que la solicitud ha sido aceptada por parte de Colpensiones y, por consiguiente, se efectuará la entrega de la documentación al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes.

PARÁGRAFO. El valor de la expedición de copias estará sujeto a lo dispuesto por la Gerencia Administrativa para tal efecto.

ARTÍCULO 20. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Colpensiones 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.

PARÁGRAFO. Los términos para dar respuesta a este tipo de solicitudes será el dispuesto en el artículo [16](#) del presente acto administrativo y el procedimiento para la atención prioritaria de solicitudes será el establecido en el Protocolo de Actuación de Colpensiones / Sentencia T-[774](#) de 2015. En todo caso los términos para dar respuesta a la solicitud prioritaria se contarán a partir de la fecha que el interesado acredite su condición especial de riesgo, sin exceder del término legal previsto.

ARTÍCULO 21. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. Colpensiones expedirá de manera inmediata en las oficinas y puntos de atención, las certificaciones de afiliación, historia laboral y

certificado de pensión, que por razones de su competencia y en virtud de las disposiciones legales, corresponda a la Entidad.



ARTÍCULO 22. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas; en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

PARÁGRAFO, Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, 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,



ARTÍCULO 23. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Colpensiones sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, cuando éstos tengan carácter reservado, de acuerdo con lo establecido en el artículo anterior.

Las decisiones que rechacen la petición de informaciones o documentos serán motivadas y deberán indicar las disposiciones legales pertinentes. Dicha decisión deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.



ARTÍCULO 24. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si el peticionario de una información de carácter reservado insiste en presentar la solicitud, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar en donde se encuentran los documentos, el cual decidirá en única instancia si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley [1755](#) de 2015.

#### CAPITULO IV.

#### DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 25. TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS O QUEJAS CON INCIDENCIA DISCIPLINARIA. El trámite de las denuncias o quejas se adelantará de conformidad con lo establecido en el procedimiento administrativo especial de la ley [734](#) de 2002 y los parámetros que defina la Oficina de Control Disciplinario Interno o el área competente.



ARTÍCULO 26. TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Las quejas, reclamos y sugerencias serán atendidos y tramitados conforme al mismo procedimiento adoptado por la Entidad para las peticiones y dentro de los términos establecidos para los derechos de petición en las disposiciones legales y en la presente resolución.



ARTÍCULO 27. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS EN ESTE REGLAMENTO. Las

situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las disposiciones que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.



ARTÍCULO 28. IMPOSIBILIDAD DE RESPONDER EN TÉRMINO. Cuando para resolver la solicitud o dar respuesta de fondo a la petición sea necesaria la actuación de un tercero, obtener información de este, o cualquier otra actividad que se encuentre fuera de las competencias de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), se informará al interesado sobre la imposibilidad de cumplir con los términos establecidos en la presente resolución.



ARTÍCULO 29. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las resoluciones [247](#) de 2013 y [753](#) de 2016.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

MAURICIO OLIVERA GONZÁLEZ

Presidente

Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de octubre de 2019

