

**AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN****RESOLUCIÓN NÚMERO 2726**

“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones”

EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, y el numeral 2 del artículo 8 del Decreto 4138 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a documentos públicos, respectivamente, salvo los casos que establezca la ley.

Que la Carta Política en su artículo 209, y la Ley 489 de 1998, en su artículo 3º, determinan que la función administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 5ª de 1992, por la cual se expide el Reglamento del Congreso, establece en su Artículo 258 el termino en el que se deben atender las solicitudes de informes por los Congresistas.

Que el Acuerdo 060 de 2001, por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, dispuso en su Artículo 3º la creación de Unidades de Correspondencia y en su Artículo 5º los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, determina que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 962 del 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación.

Que el Artículo 12 del Decreto 2623 del 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, determina la obligatoriedad de establecer el seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.

Que la Corte Constitucional ha señalado los parámetros esenciales en la observancia del derecho de petición, así:

“...La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad. 2. Debe resolverse de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado. 3. La propuesta debe ser puesta en

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición..." (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630 de 2002, M. P. Marco Gerardo Monroy Cabra).

Que mediante Decreto Ley 4138 de 2011 se creó la Agencia Colombiana para Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, dotada de personería jurídica y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Que mediante Ley 1755 de 2015, se reguló el Derecho Fundamental de Petición, la cual dispone en su artículo 22 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 Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, reguló lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de manera presencial o telefónicamente, por medios electrónicos y cualquier otro medio idóneo para la transferencia de voz.

Que el Decreto Ley 897 de 2017, en su artículo 1, modificó la denominación de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, por Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) y así mismo, dispuso que todas las referencias que hagan las disposiciones legales o reglamentarias vigentes, se entenderán referidas a esta última.

Que el Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, define el Sistema de Gestión en el artículo 2.2.22.1.1. como *"el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"*. Así mismo, en el artículo 2.2.22.2.1. se incluye dentro de las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, la política de servicio al ciudadano.

Que, en atención a la actualización normativa, se hace necesario modificar la reglamentación de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presentan ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto. El objeto de la presente Resolución es definir y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, presentados por la ciudadanía ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización - ARN, de conformidad con sus competencias legales.

Artículo 2. Canales para recepción de PQRSD. Los canales dispuestos por la Agencia para la Reincorporación y Normalización - ARN para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD presentadas por la ciudadanía son: canal presencial, escrito, telefónico y virtual.

Artículo 2.1 Canal Presencial: Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, con el fin de obtener información frente a un trámite o servicio solicitado, o del análisis técnico o jurídico que se requiera de las demás dependencias de la Entidad a nivel nacional. Se lleva a cabo en las instalaciones físicas de la ARN, a través de los Puntos de Atención y de Radicación, descritos a continuación:

3

4

“Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones”

Artículo 2.1.1 Punto de Atención: Oficina de Atención al Ciudadano en nivel central y en las Sedes Territoriales ubicadas en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>.

Artículo 2.1.2. Puntos de Radicación: Corresponden a las Unidades de Correspondencia dispuestas por la Entidad, tanto en el nivel central como en las Sedes Territoriales para la recepción y radicación de comunicaciones escritas y PQRSD; estos puntos de radicación pueden consultarse en el portal web de la Entidad: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>.

Artículo 2.2. Canal escrito. Hace referencia a toda aquella comunicación escrita y PQRSD que los ciudadanos pueden radicar en las Ventanillas Únicas de Correspondencia dispuestas por la Entidad a nivel nacional o depositadas en los Buzones de Sugerencias ubicados en los puntos de atención del nivel central y de las Sedes Territoriales.

La ciudadanía puede depositar en el buzón de sugerencias, las PQRSD que se requieran formular, en el formato se encuentra disponible para tal fin.

Artículo 2.3. Canal Telefónico: Se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx>

Artículo 2.4. Canal Virtual: Hace referencia a los medios electrónicos, tales como, formulario electrónico dispuesto en la página web de la entidad en el link: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx>.

Así mismo, se puede realizar a través del chat institucional y foros; redes sociales; email de atención de PQRSD (atencion@reincorporacion.gov.co), contratos (contratos@reincorporacion.gov.co), y los demás que se dispongan para tal fin.

Parágrafo 1. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo, deben ser remitidas por los servidores públicos que las reciban al Grupo de Gestión Documental del nivel central y en las Sedes Territoriales para su radicación.

Parágrafo 2. La Agencia para la Reincorporación y la Normalización, con el fin de garantizar la presentación eficiente de servicio al ciudadano, podrá establecer otros canales para la recepción de PQRSD en la Entidad.

CAPÍTULO II

Modalidades del Derecho de Petición

Artículo 3. Modalidades del Derecho de Petición. En concordancia con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el derecho de petición ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

Derecho de Petición en Interés Particular: Consiste en el derecho que le permite a cualquier persona acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, por motivos de interés particular, el cual puede formularse verbalmente o por escrito.

Derecho de Petición en Interés General. Consiste en el derecho que le permite a cualquier persona o grupo de personas de acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses colectivos, la cual también puede formularse verbalmente o por escrito.

Solicitud de Información. Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene o controla en el ejercicio de su función.

Solicitud de copias. Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad, a través de los diferentes medios de almacenamiento, impreso, magnético o virtual. Los costos de la reproducción correrán por cuenta del interesado en obtenerla, el cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

Consulta. Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Entidad, en relación con las materias a su cargo.

Queja. Cuando se formula de forma verbal, escrita o en medio electrónico una manifestación de insatisfacción, protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta o acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios, que requiere respuesta. Es desistible.

Reclamo. Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia. Cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Denuncia. Es una manifestación mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento de la autoridad encargada de investigar, la perpetración de una conducta presumiblemente delictuosa, con indicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realizó y de los presuntos autores o partícipes, si fueren conocidos por el denunciante. Se trata de un acto constitutivo y propulsor de la acción penal a cargo de la Fiscalía con el propósito de investigar la perpetración de un hecho punible. En atención al deber jurídico que tiene los servidores públicos, de poner en conocimiento la comisión de un delito, la ARN deberá dar traslado de la denuncia a la autoridad competente (la Policía, la Fiscalía o ante las instituciones militares). A diferencia de la queja, la denuncia no es desistible, ni comporta la posibilidad de retractación en razón a la naturaleza pública de los intereses jurídicos que se encuentran comprometidos, lo que excluye la disponibilidad sobre los mismos por parte del denunciante.

Parágrafo. Además de las anteriores, y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una Entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

CAPÍTULO III

Trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

Artículo 4. Criterio para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. La respuesta dada por la ARN a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por el peticionario debe cumplir con los siguientes criterios:

Oportunidad. Se debe dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos

Resolución de fondo. La respuesta debe ser de fondo, precisa y concreta

Pertinencia. La respuesta debe ser congruente con lo solicitado

Claridad. La respuesta debe darse en un lenguaje claro de entendimiento para el peticionario.

Artículo 5. Manual de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, en lo relacionado con la organización para el trámite interno y decisión de las PQRSD en la Agencia para Reincorporación y la Normalización se determina a través de esta Resolución que la organización de todas las actividades para tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD que en forma verbal, escrita o por medios electrónicos presenten los ciudadanos, se desarrollarán de conformidad con lo dispuesto en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, el cual deberá ser cumplido por los servidores públicos y contratistas vinculados a la Agencia para Reincorporación y la Normalización.

Artículo 6. Requerimientos al peticionario y desistimiento. Cuando se constate que la petición está incompleta o que el peticionario debe realizar alguna gestión para resolverla de fondo, se requerirá al peticionario por una sola vez, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación, para que complete o aporte la documentación necesaria dentro de un plazo máximo de un (1) mes, momento a partir del cual se suspende el término para

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

resolver, y se reanudará una vez se cumpla lo requerido. En caso que no se satisfaga lo requerido se declarará el desistimiento tácito y el archivo de la petición mediante acto administrativo motivado.

No podrá exigirse al peticionario, copias o documentos que reposen en la Entidad o de los cuales esta tenga la facultad para acceder.

En caso que la petición sea oscura en su sentido u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Si no fuera corregida o aclarada, se procederá a su archivo y se informará así al interesado.

Los interesados podrán desistir de sus peticiones en cualquier tiempo, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales; sin embargo, por razones de interés público, la Entidad podrá continuar la actuación de oficio hasta su culminación.

Artículo 7. Requisitos especiales. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse una actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en las carteleras de acceso al público o cualquier lugar visible al mismo, en las dependencias a nivel nacional de la Agencia para la Reincorporación y Normalización. Este requisito podrá suplirse con la publicación de dichas exigencias especiales, en la página web institucional de la Entidad.

Artículo 8. Peticiones reiterativas y análogas. Cuando una petición es reiterativa y ya ha sido resuelta, la Entidad dará respuesta adjuntando 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.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la ARN podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 9. Peticiones presentadas en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la ARN, en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, la Agencia deberá dejar constancia de este hecho y se adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento para proceder a su traducción con el apoyo de la entidad correspondiente.

Artículo 10. Atención de peticiones referida a documentación e información. Los documentos públicos que versen sobre información general de la Agencia para la Reincorporación y Normalización, podrán ser consultados o solicitados a través de la página www.reincorporación.gov.co, de conformidad con los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital, dispuestos en el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, acorde con la reglamentación parcial de la Ley 1341 de 2009, dispuesta en el Decreto número 1078 de 2015.

Los documentos, datos o información referentes a la ubicación, situación de la ruta de reintegración, y/o situación jurídica de las personas en proceso de reintegración, tendrán el tratamiento de datos personales sensibles; por lo tanto, su divulgación frente a autoridades y terceros es restringida, y deberá ajustarse a lo dispuesto en las normas de reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, la Ley 1581 de 2012, y la Ley 1712 de 2014.

Cuando por razones de reserva no esté permitido el suministro de información o el acceso a los documentos, la dependencia competente para atender la solicitud, negará la solicitud y deberá informarlo al interesado, señalando el carácter reservado de la información negada y su fundamento legal; además, indicando la procedencia de la solicitud de insistencia en los términos del artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 11. Solicitud de copias. Cuando la petición verse sobre la expedición de copia de documentos públicos, la misma se hará a través de reproducción o fotocopiado de los mismos. Sin embargo, cuando la entidad lo estime pertinente, podrá entregar la información solicitada en medios digitales o análogos, con las restricciones de seguridad a que haya lugar.

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

Artículo 12. Recepción de peticiones a correo institucional de servidores públicos. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas como mensajes de datos a través de los correos institucionales de los servidores públicos, deben ser remitidas, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, al correo electrónico designado para este fin, solicitando su radicación en el sistema de información definido por la Entidad.

Artículo 13. Competencia para la atención de PQRSD. Son responsables de atender las peticiones elevadas ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización, los servidores públicos, que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

En el evento que la Dependencia de la ARN que recibe la PQRSD no sea la competente para atenderla, la deberá remitir inmediatamente o el día hábil siguiente a la Dependencia competente, según el trámite establecido por la Entidad.

Si se establece que la Agencia para la Reincorporación y la Normalización no es la competente para resolver la PQRSD, la remitirá a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y enviará copia del oficio remitido al peticionario. En el traslado mencionado deberán señalarse las razones -normas jurídicas- que fundamentan la competencia de la Entidad a quien se traslada el trámite.

Cuando exista discrepancia al interior de la Entidad, sobre la dependencia competente para tramitar y resolver una PQRSD, será el área de Atención al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, quien determine la dependencia que deba atenderla.

CAPÍTULO IV

Términos para resolver las diferentes modalidades de petición

Artículo 14. Términos para resolver las PQRSD presentadas ante la Entidad. Salvo norma legal especial, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la Entidad para resolverla.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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 que la solicitud ha sido aceptada y no podrá la Entidad negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y las copias se deberán entregar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Peticiones entre autoridades. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

La Consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las Quejas deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Los Reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Las Sugerencias deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Las denuncias formuladas deberán trasladarse a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y se enviará copia del oficio remitido al denunciante.

Parágrafo 1. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRSD en los plazos señalados, la dependencia responsable deberá informar esta circunstancia por escrito al ciudadano, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

Parágrafo 2. Las solicitudes efectuadas por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político, se deberán atender dentro de los cinco (5) días siguientes a su requerimiento.

Parágrafo 3. En virtud del principio de igualdad, en el cumplimiento del término de respuesta que se dé a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a cargo de la Entidad, se observará de manera estricta el orden de su presentación o derecho de turno, al cual hace relación el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, en concordancia con el artículo 13 de la Constitución Política; salvo las excepciones de preferencia, debilidad manifiesta, reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable u otras expresamente consagradas en la ley; en especial las del régimen especial del artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 50 de la Ley 1098 de 2006, y la genérica del numeral 6 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo 4. Las investigaciones disciplinarias que se generen a partir de las Quejas formuladas, tendrán en cuenta el término de prescripción de la acción disciplinaria y los términos del procedimiento disciplinario establecidos en el Código Disciplinario vigente y demás normatividad que lo reglamente.

Artículo 15. Atención de Peticiones de atención prioritaria. Los servidores públicos de la ARN 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.

Cuando se trate de peticiones de atención prioritaria en materia de seguridad personal, se deberá dar traslado de manera inmediata a la Unidad Nacional de Protección, para que esta la resuelva en lo de su competencia.

Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta será tramitada preferencialmente.

CAPITULO V

De las Peticiones Verbales

Artículo 16. Canales de presentación y radicación de peticiones verbales. Los interesados pueden formular ante el Grupo de Atención al Ciudadano de la Sede Central y las Sedes Territoriales de la Agencia para la Reintegración y la Normalización, peticiones verbales en forma presencial o no presencial a través de líneas telefónicas.

Los servidores públicos de la ARN que reciban la petición verbal deben dejar constancia en el formato establecido y radicar la misma, precisando como mínimo la siguiente información:

- Número de radicación o consecutivo asignado a la petición
- Fecha y hora de recibido
- Nombres y apellidos del solicitante e identificación respectiva
- Objeto de la petición y relación de documentos que se anexan
- Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición
- Constancia expresa de la presentación verbal de la petición

Artículo 17. Recepción de peticiones verbales formuladas por personas en situación de vulnerabilidad. Los servidores públicos de la ARN que reciban y radiquen peticiones verbales de personas en estado de vulnerabilidad por razones de discapacidad o de especial protección generadas por la edad o género, prestarán apoyo logístico y el requerido al peticionario en el desarrollo y precisión de la petición, y pondrá a disposición los formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones"

Artículo 18. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal se deberá dar en los plazos establecidos en la Ley y relacionados en el Capítulo IV de la presente Resolución. En el evento de que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá dejar constancia en el formato preestablecido.

CAPITULO VI

Seguimiento, control e informes sobre la atención de PQRSD

Artículo 19. Seguimiento y control a la atención de PQRSD. El Grupo de Atención al Ciudadano, conforme a su competencia y los lineamientos establecidos, deberá realizar el seguimiento y control a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad y al trámite dado a las mismas e informar a cada dependencia el resultado del mismo.

Artículo 20. Vigilancia a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. De conformidad con la normatividad vigente, la Oficina de Control Interno debe vigilar que las atenciones a las PQRSD se presenten de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá al Despacho de la Dirección General de la ARN informe sobre el particular.

CAPÍTULO VII

Disposiciones finales

Artículo 21. Régimen preventivo y sancionatorio. Todas las dependencias de la Entidad deberán adelantar las acciones necesarias para que los términos de respuesta a las PQRSD sean cumplidos oportunamente.

La falta de atención a las PQRSD, a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, dará lugar a investigaciones disciplinarias en el caso de funcionarios públicos, y para el caso de los contratistas, corresponderá al supervisor del contrato informar el posible incumplimiento al ordenador del gasto, para que adelante las acciones correspondientes.

Artículo 22. Vigencia y derogatoria. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones No. 795 de 2012 y No. 1893 de 2015.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los

21 AGO 2019

ANDRES FELIPE STAPPER SEGRERA

Director General

Elaboró: Maria Asseneth Duran - Profesional Especializado Grupo Atención al Ciudadano.
Esther Luz Vargas Calderón - Profesional Especializado Secretaría General.
Nataly Joanna Cubillos Pinzón - Profesional Especializado Secretaría General.
Revisó: Celmira Frasser Acevedo - Asesora Grupo Atención al Ciudadano.
Revisó: Diego Fernando Florez Corso - Subdirector de Gestión Legal.
Revisó: Javier Augusto Sarmiento Olarte - Jefe Oficina Asesora Jurídica.
Aprobó: César Albarracín Ochoa - Secretario General.