



RESOLUCIÓN No. 000379

*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

**LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO – ART**

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 1º de la Ley 58 de 1982, la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y el numeral séptimo del artículo 27 del Decreto 2366 de 2015 y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un 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 los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Título IV sobre *"De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información"* de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1º del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 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, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES  
OBJETO CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES**

**ARTÍCULO 1º- OBJETO.** La presente resolución tiene por objeto establecer las políticas institucionales para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD- presentadas ante la Agencia de Renovación del Territorio.

**ARTÍCULO 2º- ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente resolución aplica a todas las dependencias y procesos de la Agencia de Renovación del Territorio.

**ARTÍCULO 3º- DEFINICIONES.** Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Peticiones:** Son las solicitudes respetuosas presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

**Queja:** Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

**Reclamo:** Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

**Denuncia:** Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios de la Agencia de Renovación del Territorio que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.

**ARTÍCULO 4º- Principios.** La atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a la Agencia de Renovación del Territorio se regirá por los siguientes principios:

**Igualdad:** Implica no realizar discriminaciones injustificadas.

**Moralidad:** Consiste en el respeto por parte de los servidores públicos, de los postulados de la honradez, la pulcritud, la rectitud, la buena fe, la primacía del interés general y la honestidad en el ejercicio de sus funciones.

**Eficacia:** Busca que el proceso cumpla totalmente con los objetivos esperados para la satisfacción plena del requerimiento del usuario.



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

**Eficiencia:** Persigue que se obtengan los mayores logros posibles con el máximo y adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles para el desarrollo del proceso.

**Economía:** Se orienta a que la administración no introduzca elementos no previstos en el ordenamiento jurídico para cada actuación administrativa, ateniéndose a los procedimientos estrictamente necesarios, sin exigir requisitos, documentos o trámites adicionales a los señalados en las normas.

**Celeridad:** Establece que el procedimiento sea ágil, breve y se realice en el menor tiempo posible, cumpliendo con los términos legales.

**Imparcialidad:** Implica que en la atención de las solicitudes se apliquen los procedimientos y normas de manera objetiva y equitativa.

**Publicidad:** Hace de conocimiento público las actuaciones, a fin de que sean tenidas como prueba de transparencia de la Agencia de Renovación del Territorio y su gestión, sin perjuicio de las que por expresa disposición legal se encuentren sometidas a reserva.

**Valoración de costos ambientales:** En las actividades que se desarrollan en el curso del proceso se debe medir el impacto que su ejecución tenga frente al medio ambiente.

**ARTÍCULO 5 °- Canales de atención.** Para la efectiva y adecuada atención de los ciudadanos que elevan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia de Renovación del Territorio, se utilizarán los siguientes canales de atención:

- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por la Agencia de Renovación del Territorio, a través del cual se pueden formular las PQRSD.
  - ✓ Formulario electrónico dispuesto en la página web.
  - ✓ Chat institucional disponible en la página web
  - ✓ Email designado para la atención de derechos de petición de información: [enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co](mailto:enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co)
- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico y formulario electrónico.
- **Canal Presencial:** Permite el contacto directo con el servidor de la ART en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual se pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Agencia.

**ARTÍCULO 6º- Políticas.** Son políticas del proceso de trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a la Agencia de Renovación del Territorio, las siguientes:



RESOLUCIÓN No. 000379

*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

1. Acercar, mejorar y fortalecer la relación de la Agencia con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
2. Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Renovación del Territorio buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
3. Implementar herramientas tecnológicas, estrategias y metodologías que garanticen y mejoren los niveles de atención y calidad en el proceso de servicio a la ciudadanía.
4. Estandarizar una metodología ágil y eficiente dentro de la Agencia de Renovación del Territorio para hacer seguimiento a la calidad, nivel de confianza del ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

**ARTÍCULO 7º- Objetivos.** Las políticas para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la Agencia de Renovación del Territorio tienen como objetivos:

1. Consolidar la articulación interinstitucional a través de la implementación de los procedimientos internos para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Agencia de Renovación del Territorio.
2. Afianzar en los servidores públicos de la Agencia de Renovación del Territorio la cultura de excelencia en el servicio al ciudadano, a través de programas de formación en la materia.
3. Implementar mecanismos de participación ciudadana para facilitar la comunicación con los usuarios internos y externos de la Agencia de Renovación del Territorio.
4. Optimizar los canales de atención al ciudadano mediante la adopción de los estándares de atención diseñados por el Gobierno Nacional.
5. Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a las solicitudes que eleva ante la administración.
6. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
7. Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el sistema dispuesto por la Agencia para este fin
8. Establecer y unificar un sistema de información que permita determinar la trazabilidad y oportunidad de las peticiones con el fin de generar una herramienta de permanente consulta, control y vigilancia para las directivas y funcionarios de la Agencia de Renovación del Territorio.
9. Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia.

**TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS**



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

## CAPÍTULO II TRÁMITE DE LAS PETICIONES

**ARTÍCULO 8º- Sistema de Información Unificado y Niveles de atención.** Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la Agencia de Renovación del Territorio, se contará con un sistema de información unificado mediante el cual se administrará la información correspondiente y que permitirá tener la trazabilidad de todas las solicitudes. Para el funcionamiento de dicho sistema se tendrán en cuenta como mínimo los siguientes niveles de atención.

**1. Nivel Primario.** Corresponde al ofrecido inmediatamente se recibe una solicitud por cualquiera de los canales establecidos para el efecto. Todos los servidores públicos de la Agencia en caso de recibir una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de manera directa (Correo Electrónico, Comunicación escrita, llamada telefónica o una atención personal) deberán direccionar de manera inmediata al ciudadano o entidad, al sistema de información unificado, para poder registrar y consultar la trazabilidad, estado y oportunidad de su solicitud.

**2. Nivel secundario.** Corresponde al ofrecido por la dependencia y/o funcionario a quien le es asignado el conocimiento del asunto para su atención y respuesta.

**ARTÍCULO 9º- PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual o automáticamente y asignadas para trámite por el Grupo de Servicios Administrativos en el sistema de información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla de correspondencia o por el funcionario que tenga asignada dicha función y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. El Grupo de Servicios Administrativos deberá asignar un número de radicado y enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Agencia de Renovación del Territorio, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto por la entidad, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico o formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

**PARÁGRAFO.** Para la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades, la Agencia de Renovación del Territorio deberá:



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado

**ARTÍCULO 10º. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES).** La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, se registrará en el Sistema de Información dispuesto para tal efecto.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el Sistema dispuesto para tal fin con el objeto de expedir una constancia de radicación.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Agencia de Renovación del Territorio, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Agencia de Renovación del Territorio, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

**PARÁGRAFO 11º-** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**ARTÍCULO 12º- PETICIONES VIRTUALES.** Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través de la página web, y deberán ser atendidas en tiempo real, salvo aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se le indicará al peticionario que debe presentar su petición a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Agencia de Renovación del Territorio.

**ARTÍCULO 13º - ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES.** Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o 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 normativa vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.

**ARTÍCULO 14º - ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES.** Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias competentes de responder las mismas deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para ello la contestación dada por la Agencia de Renovación del Territorio.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web por parte del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 15º- SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES.** La Agencia de Renovación del Territorio facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Servicio al Ciudadano del portal web institucional.

**ARTÍCULO 16º-TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Agencia de Renovación del Territorio, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

**ARTÍCULO 17º- COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Agencia de Renovación del Territorio podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de veinticinco (25) folios, el peticionario deberá consignar en el formato autorizado con destino a la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta N° 61011110 NIT - 860005216-7 por concepto DTN – Otras Tasas – concepto fotocopias, del Banco de la Republica, y allegar a la dependencia correspondiente la constancia expedida por la entidad bancaria

Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas la Agencia de Renovación del Territorio procederá a la entrega de la información.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser suministradas por el peticionario.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**ARTÍCULO 18º- TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Agencia de Renovación del Territorio y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo de Servicios Administrativos en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

El Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano será el encargado de escalar al Grupo de Control Disciplinario Interno las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez escalada la queja o denuncia, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

**ARTÍCULO 19º-TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** Los reclamos y las sugerencias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Agencia de Renovación del Territorio y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo



*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

de servicios Administrativos en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas para trámite al Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano.

Dicho Grupo será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de ley y en caso de que lo requiera, para la contestación, deberá solicitar a la dependencia competente, la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia.

### CAPÍTULO TERCERO DE LOS RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO

**ARTÍCULO 20º- RECURSOS Y NOTIFICACIONES.** Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la Agencia de Renovación del Territorio se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

### CAPÍTULO CUARTO DE LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

**ARTÍCULO 21º-** Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, la Agencia de Renovación del Territorio deberá dejar constancia de este hecho.

Tratándose de peticiones verbales, la Agencia de Renovación del Territorio adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita la Agencia de Renovación del Territorio. Por lo anterior, por no ser de competencia de la Agencia la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo 11º de la presente resolución. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.

### CAPÍTULO QUINTO DERECHO DE PETICIÓN

**ARTÍCULO 22º- OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Para tal efecto se dará estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

El derecho de petición ante la La Agencia de Renovación del Territorio puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

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



RESOLUCIÓN No. 000379

*"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio"*

- 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.

**PARÁGRAFO 1º.** Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales utilizando el canal telefónico, la Agencia de Renovación del Territorio dispondrá un mecanismo de atención, aún por fuera de las horas de atención al público. Las peticiones telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente acorde con el tipo de requerimiento, siempre y cuando suministren la información básica contenida en el artículo 7º del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO 2º.** Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

**PARÁGRAFO 3º.** El personal de la La Agencia de Renovación del Territorio responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

**PARÁGRAFO 4º.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

**PARÁGRAFO 5º.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARÁGRAFO 6º.** Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**ARTÍCULO 23º- INFORMACIÓN GENERAL.** Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

**ARTÍCULO 24º- INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

**PARÁRAFO.** Las solicitudes relacionadas con trámites de la Agencia de Renovación del Territorio deberán presentarse por escrito, siguiendo el procedimiento establecido en el Sistema Único de Información de Trámites.



RENOVACIÓN  
DEL TERRITORIO



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN No. 000379

*“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio”*

**ARTÍCULO 25º- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** Las peticiones de información pública se regirán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

**ARTÍCULO 26º- TÉRMINOS PARA RESOLVER OTRAS MODALIDADES DE PETICIONES.** Sin perjuicio a lo establecido en el artículo 14 de Ley 1755 de 2015, aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258).

En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).

Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas a la Agencia, el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

**ARTÍCULO 27º- VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su publicación.

Dada en Bogotá, D.C., a los

09 JUN. 2017

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

MARIANA ESCOBAR ARANGO  
Directora General

Proyectó: Nayibe Rueda Anaya

Revisó: Luis Enrique Lopez Carrizosa / Oscar Porras

Aprobó: Marcela Castro Macías