



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y
CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL - UGPP**

RESOLUCIÓN NÚMERO _____ DE 2019

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

El Director General de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, UGPP, en ejercicio de sus facultades legales, en especial de las consagradas en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y el numeral 11 y 15 del artículo 9° del Decreto 575 de 2013, 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, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo expedido mediante la Ley 1437 de 2011, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

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

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

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

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

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

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Además, establece que el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a dicha disposición.

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

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

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y que deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible, dentro de las cuales se encuentran las peticiones, quejas, reclamos sugerencias felicitaciones y denuncias, en concordancia con los requisitos jurídicos señalados para los mensajes de datos en la Ley 527 de 1999.

Que por su parte el artículo 60 de la Ley 1437 de 2011 facultó al Gobierno Nacional para definir los estándares de la Sede Electrónica y a su turno el artículo 64 estableció los estándares y protocolos que deben cumplir las autoridades para incorporar de forma gradual la aplicación de los medios electrónicos en los procedimientos administrativos.

Que el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "**PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD**", Ley 1955 de 2019 en su artículo 147 ordena a las entidades públicas de orden nacional incorporar en los planes de acción el componente de transformación digital dentro del cual se orienta en principios como: a.) La implementación de todos los trámites nuevos en forma digital o electrónica sin ninguna excepción, en consecuencia, la interacción del Ciudadano-Estado sólo será presencial cuando sea la única opción. b) Ejecución de la política de racionalización para todos los trámites, eliminación de los que no se requieran, así como el aprovechamiento de las tecnologías emergentes y exponenciales.

Que el Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", prevé dentro del Capítulo II, la transformación digital para una gestión pública efectiva, dentro de la cual se encuentra la integración a la sede electrónica de todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permita la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.

Que con el fin de propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales, la UGPP en atención a las disposiciones legales antes mencionadas, establece la implementación de la Sede electrónica como medio obligatorio para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos por parte de las personas naturales y jurídicas de naturaleza pública y

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

privada, los operadores de bancos de información y/o bases de datos y los ciudadanos en general.

Que el uso de la Sede Electrónica tiene como fin mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la Unidad e incrementar la participación ciudadana, contribuyendo con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del uso de la Sede Electrónica.

Que, en aras de dar estricto cumplimiento al mandato constitucional y legal, se requiere reglamentar los trámites para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias con el fin de adaptarlo a las nuevas disposiciones legales e igualmente implementar la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos con el fin de establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad.

Que se cumplió con la formalidad prevista en el numeral 8° del artículo 8° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en relación con la publicación del texto de la presente resolución.

Que en atención a lo anterior:

RESUELVE:

TÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN. Esta reglamentación se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias de competencia de Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP (en adelante UGPP), en los términos del artículo 2° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y es aplicable a todos los procesos y niveles de la estructura orgánica interna de la UGPP establecidos en el Decreto 575 de 2013, modificado por el Decreto 681 de 2017, o aquel que lo modifique o sustituya.

De acuerdo con lo previsto en el tercer inciso del artículo 2° de la Ley 1437 de 2011 el trámite interno reglamentado en esta resolución no es aplicable a los procedimientos regulados en leyes especiales.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, así como la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional que presenten las personas se desarrollarán con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, veracidad, calidad, oportunidad y celeridad.

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

ATENCIÓN PREFERENCIAL O ESPECIAL: Es el derecho que le asiste a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, a ser atendidos mediante un turno preferencial según lo previsto en el artículo 16 de esta resolución, sin sujeción al sistema general de turnos establecido por la UGPP para la recepción y atención de las peticiones.

ATENCIÓN PRIORITARIA: “Implica una respuesta que se profiere antes o con antelación a las respuestas de otros derechos de petición”.

La atención prioritaria debe efectuarse respecto de las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

BACK: Canal de Atención sin contacto directo con el ciudadano, por medio del cual se reciben los radicados de entrada, se distribuyen a los puntos de contacto de las áreas de acuerdo a sus competencias, y se responden por escrito los que le corresponden al Back.

CAD. Centro de Atención Documental.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios, espacios o escenarios que la UGPP utiliza para interactuar con las personas con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias.

CARTA DE TRATO DIGNO: Es el documento expedido y publicado por la UGPP en cumplimiento de lo previsto en el artículo 7° numeral 5 de la Ley 1437 de 2011 o aquel

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

que lo modifique o sustituya, que contiene la especificación de los derechos de los usuarios y los medios de los cuales disponen para garantizarlos efectivamente.

CONSTANCIA DE LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LA PETICIÓN VERBAL:

Es el documento elaborado por el servidor público de la UGPP o por particulares que ejerzan sus funciones, ante quien se presenta la petición verbal, recibida por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad y del que debe expedirse copia a solicitud del interesado.

CONSULTA: Solicitud de interpretación y aplicabilidad de las normas, ley y/o jurisprudencia, relacionadas con el ejercicio de las funciones conforme con las competencias de la UGPP.

DENUNCIA: Puesta en conocimiento o solicitud de los ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de la Unidad – UGPP que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros, para que se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación. Art 86 Ley 1952 de 2019.

Para el trámite de estas denuncias se aplicará el procedimiento establecido en las disposiciones especiales o en su defecto lo establecido en el CPACA.

DENUNCIA POR EVASION DE APORTES AL SISTEMA DE LA PROTECCIÓN SOCIAL:

Es la puesta en conocimiento ante la UGPP sobre presuntas conductas de evasión en el pago de aportes al Sistema de la Protección Social, la cual deberá ser debidamente soportada frente a los hechos denunciados.

Estas denuncias deberán ser remitidas a la Subdirección de Integración para su verificación y trámite respectivo en caso de ser procedente.

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

FELICITACIONES: Son manifestaciones orales o escritas de los clientes o usuarios externos, sobre la satisfacción de los productos y / o servicios recibidos, que resaltan la buena labor de los servidores públicos de la UGPP.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

En razón a que esta categoría no está incluida dentro de las peticiones previstas en la Ley 1437 de 2011, su trámite no se sujeta al procedimiento allí previsto, pero serán tenidas en cuenta y valoradas para los procedimientos internos de la Entidad.

FRONT: Canal de Atención de contacto directo con el ciudadano, por medio del cual se atiende de manera presencial y recibe los radicados de entrada, y los distribuye a los puntos de contacto de las áreas de acuerdo a sus competencias.

ORIENTACIÓN: Es la información suministrada al interesado acerca de: lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada; trámites y servicios existentes en la UGPP.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1069 de 2015, no es necesario radicarse como derecho de petición de información cuando se trata de una orientación que puede darse de manera verbal.

PQRSFD: Abreviatura de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Denuncia.

PETICIÓN: Es la actuación que inicia cualquier persona a través de la cual solicita el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, información, realiza consultas, solicita examinar y/o requerir copias de documentos, o a través de la cual formule consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, o interponga recursos.

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

PETICIÓN ANÓNIMA: “Es aquella que carece de la exigencia legal de identificación del peticionario”. Debe “ser admitida para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad”.

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

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

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

PETICIÓN INCOMPLETA: Es la petición ya radicada la cual no contiene los requisitos mínimos exigidos en el marco jurídico vigente necesarios para resolver. También es la petición respecto de la cual el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

PETICIÓN IRRESPETUOSA: Aquella que contiene términos que “resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir en el curso de un proceso”

PETICIÓN OSCURA: Es aquella de la que no se comprenda la finalidad u objeto.

PETICIÓN REITERATIVA: Es aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo, por lo que la remisión que se hace configura igualmente una respuesta sustancial (por contraposición a una meramente formal) a la nueva petición que se reitera”. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario de la UGPP competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores expedidas por la entidad.

PETICIÓN VERBAL PRESENCIAL: Es la forma directa de presentación de la petición ante el servidor público o dependencia de la UGPP sin utilización o intervención de ningún medio telefónico, electrónico, tecnológico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

PETICIÓN VERBAL NO PRESENCIAL O SEMIPRESENCIAL: Es la forma indirecta de presentación de la petición ante la UGPP por medio telefónico, electrónico, tecnológico o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

QUEJA POR ATENCIÓN: Es la manifestación escrita o verbal de carácter general o particular sobre la ocurrencia de hechos, situaciones o circunstancias relacionadas con la atención brindada a los clientes por los servidores públicos de la UGPP.

QUEJA DISCIPLINARIA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos de la UGPP en ejercicio de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la calidad de los

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

productos, la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de los servidores públicos de la UGPP en ejercicio de sus funciones.

SEDE ELECTRÓNICA: Es un instrumento o herramienta dispuesto en la página Web de la UGPP www.ugpp.gov.co o el que lo sustituya, al cual pueden acceder las personas naturales, jurídicas y los ciudadanos en general a través del link Sede electrónica o el que lo sustituya, dispuesto para la administración, control y seguimiento centralizado de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias presentadas por los peticionarios.

El servicio le permitirá al peticionario conocer y realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por la entidad en el trámite de la solicitud, revisar los tiempos de ejecución, el estado en que ésta se encuentra, consultar los documentos generados en cada dependencia. A su vez el servicio o herramienta le permite a la UGPP la generación de consultas, estadísticas, informes, evaluación o encuesta de la satisfacción del peticionario con el fin de desarrollar acciones de mejoramiento continuo tendiente a brindar respuestas con calidad y oportunidad.

Mientras se implementa el servicio en los términos señalados en el inciso anterior la Dirección de Servicios de Atención al Ciudadano deberá suministrar la información a quien lo solicite.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso esta petición podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta por parte de una persona, ciudadano o cliente para mejorar el servicio, los productos o la gestión de la UGPP. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la entidad, dentro de los diferentes Sistemas de Gestión y Control Interno.

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

- a) De interés general: Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
- b) De interés particular: Cuando la solicitud a resolver por parte de la UGPP interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

PARÁGRAFO 1°. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la UGPP implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

PARÁGRAFO 2°. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por la UGPP que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación; con excepción de aquellas peticiones o solicitudes para cuyo trámite por orden legal se requiera actuar a través de apoderado.

ARTÍCULO 5°. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. De conformidad con lo señalado en el inciso 2 del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en ejercicio del derecho de petición se podrán solicitar, entre otras, las siguientes actuaciones:

1. Solicitud de información
2. Solicitud de acceso a la información pública
3. Copia de documentos
4. Denuncias por evasión o inexactitud de aportes al sistema de la protección social
5. Formulación de consultas
6. Quejas por atención
7. Quejas disciplinarias
8. Reclamos
9. Interposición de recursos contra actos administrativos de la UGPP, que no tengan trámite legal especial

ARTÍCULO 6°. RESPONSABLES. Los Directores, Subdirectores, Asesores, Coordinadores y en general, todos los funcionarios públicos de la UGPP son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas, según el caso.
- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en los procesos pensionales y de determinación de aportes parafiscales.
- Que las solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Que la respuesta a la solicitud se ponga en conocimiento del peticionario, conforme con los procedimientos legales y competencias de cada área.
- Las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.

ARTÍCULO 7°. TRATO DIGNO. Todas las dependencias de la UGPP que atiendan trámites de cara al público, así como las dependencias de asistencia al cliente o quienes hagan sus veces, promoverán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 8°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente¹.

TÍTULO II DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 9°. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la UGPP los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

ARTÍCULO 10°. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y radicación de documentos ante la UGPP son:

1. Canal electrónico: En el portal Web de la UGPP: www.ugpp.gov.co, en el link Sede electrónica o el que lo modifique o sustituya, permite a los ciudadanos radicar en

¹ Ley 1437 de 2011 artículo 31 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

línea solicitudes de parafiscales y PQRFS de pensiones y denuncias, disponible en la sección de atención al ciudadano de la página.

2. Línea de servicio al cliente: en las líneas de Servicio se puede recibir información y asesoría en pensiones, parafiscales y consultar el estado de una solicitud con asesores que se encuentran a disposición de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua. Dentro de las líneas de atención están:

Línea gratuita nacional: 01 8000 423 423

Línea fija en Bogotá: 492 60 90

Llamada virtual: Disposición del servicio de llamada virtual desde el computador o celular, cuenta con el servicio de devolución de la llamada al número indicado por el usuario.

3. Canal presencial: puntos de atención al ciudadano la Unidad cuenta con personal especializado que brinda asesoría con agilidad y amabilidad pensando en resolver oportunamente las necesidades de los usuarios.

Los puntos de atención actuales son los siguientes:

Punto de atención al ciudadano en Bogotá: calle 19 No. 68A – 18, horario de atención días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 4:00 p.m.

Punto de atención virtual Barranquilla: Centro Empresarial Américas II Calle 77B # 59-61 local 6, horario de atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.

Punto de atención virtual Cali: Centro Comercial Chipichape Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8 -224, horario de atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.

Punto de atención virtual Medellín: Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 – 70 Local 123, horario de atención días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.

4. Recepción de correspondencia: A través de correo físico puede remitir la información que requiera a la Avenida Carrera 68 No. 13 -37 en la ciudad de Bogotá en horario de atención de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

PARÁGRAFO 1°. Según la forma de presentación y los canales idóneos utilizados, las peticiones pueden ser:

Petición escrita en medio físico: Es la presentada por escrito o litográficamente ante la recepción de correspondencia o la dependencia de la UGPP que haga sus veces.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

Petición escrita en medio electrónico o virtual: Es la presentada por medio de la Sede Electrónica de PQRFS y Denuncias o el que lo sustituya.

Petición verbal presencial: Es la presentada en forma directa ante los funcionarios de los puntos de atención al ciudadano o en la recepción de correspondencia de la UGPP o quienes hagan sus veces.

Petición verbal semipresencial telefónica: Es la presentada en forma indirecta ante la UGPP mediante las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la entidad.

Lo anterior sin perjuicio del servicio de orientación telefónica.

PARÁGRAFO 2º. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, expedir respuesta y comunicarla al peticionario por intermedio de la Sede Electrónica de PQRFS y Denuncias o el que lo modifique o sustituya.

La notificación de las respuestas presentadas a través de la Sede Electrónica de PQRFS y Denuncias se realizara por intermedio del gestor documental.

ARTÍCULO 11. DEBER DE INFORMACIÓN AL PÚBLICO. La UGPP, deberá mantener en su portal web, en lugares visibles al público de las dependencias de atención al ciudadano, en la recepción de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, a la entrada de cada una de sus sedes, información actualizada sobre los aspectos que se relacionan a continuación, suministrándola a través de los medios impresos y electrónicos disponibles, por medio telefónico o por correo:

- Los canales idóneos de atención a través de los cuales se pueden presentar peticiones.
- Las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales presenciales.
- Los números de las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas para la atención de las peticiones verbales semipresenciales telefónicas.
- Los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que, conforme a la ley tienen un trámite especial
- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente a la UGPP.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

- Los actos administrativos de carácter general que expidan las áreas de la entidad y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante la UGPP.
- La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Los trámites que por disposición normativa deben presentarse en forma escrita, las peticiones y solicitud de servicios que pueden presentarse en forma verbal.
- Toda la demás información que señale la Constitución Política, la ley o los reglamentos.

PARÁGRAFO. Para obtener la anterior información, en ningún caso se requerirá la presencia del interesado o peticionario.

CAPÍTULO II CONTENIDO, RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 12. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición que se presente ante la UGPP deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la dependencia de la UGPP a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia; el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica; en este último caso, se enviarán por ese medio electrónico las respuestas que se adopten, a menos que el interesado solicite expresamente que le sean enviadas por un medio diferente.

Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano o por particulares que ejerzan sus funciones, responsables de atender la recepción de correspondencia en la que se presente la petición tienen la obligación de examinar integralmente la misma, y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los que falten y si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Los empleados públicos de la Entidad no podrán exigir a los peticionarios, constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la UGPP.

PARÁGRAFO 2°. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario de recepción de correspondencia o la dependencia que haga sus veces, con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Cuando la ley no fije un trámite especial para las peticiones, se adoptará el trámite general señalado en los Capítulos I, II y III de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, y en la presente resolución.

PARÁGRAFO 3°. Cuando la petición radicada corresponda a un procedimiento regulado en leyes especiales, el funcionario competente ante quien se radicó la solicitud le comunicará este hecho al peticionario.

PARÁGRAFO 4°. El área y los funcionarios responsables de la recepción de correspondencia o la dependencia de la UGPP que haga sus veces, divulgarán y promoverán entre los peticionarios o usuarios la indicación de una dirección de correo electrónico de contacto para recibir la respuesta a sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, así como el uso de la Sede Electrónica como medio preferente de radicación de PQRFS y Denuncias o el que lo sustituya.

ARTÍCULO 13. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. 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.
5. El objeto de la petición.
6. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
7. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
8. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
9. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1°. Los funcionarios de los puntos de atención al ciudadano, recepción de correspondencia de la UGPP o quienes hagan sus veces, encargados de recibir las peticiones verbales presenciales y los funcionarios encargados de atender las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad elaborarán la constancia de radicación de la petición. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal en la medida de lo posible por correo electrónico.

PARÁGRAFO 2°. La UGPP podrá exigir cuando lo considere necesario y atendiendo a la naturaleza de la petición, que se presente por escrito, siempre y cuando, ponga a disposición de los interesados, formatos y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los descritos en los formatos, sin que por su utilización los funcionarios competentes de la UGPP queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formatos.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTÍCULO 14. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL EN COLOMBIA: Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto ante los puntos de atención al ciudadano, recepción de correspondencia, o la dependencia que haga sus veces de la UGPP., para este fin la entidad debe habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

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

ARTÍCULO 15. HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias se atenderán en el mismo horario establecido para la atención al público de la UGPP. Las peticiones enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrán como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

ARTÍCULO 16. ATENCIÓN PREFERENCIAL: En los espacios destinados para la recepción de las peticiones, la UGPP establecerá un turno preferente para atender de manera especial y preferente a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños de brazos, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta por circunstancias de condición económica, física o mental.

PARÁGRAFO 1 °. De conformidad con el artículo 2.2.3.12.6 del Decreto 1166 de 2016 o aquél que lo modifique, la UGPP garantizará un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones, sin perjuicio de lo señalado en el primer inciso de este artículo.

PARÁGRAFO 2°. Los formularios diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención preferencial de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

ARTÍCULO 17. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTÍCULO 18. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario de la UGPP competente para responder, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir de su comunicación por cualquier medio idóneo que disponga la Entidad.

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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el anterior requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el funcionario de la UGPP competente para responder decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

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

ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante la UGPP con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 12 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la dependencia competente de la UGPP podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal, en este caso, el funcionario competente para responder expedirá resolución motivada, la cual se comunicará al peticionario.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTÍCULO 20. PETICIONES IRRESPECTUOSAS. Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del funcionario de la UGPP competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo. *“el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo”*²

ARTÍCULO 21. PETICIONES OSCURAS. Este tipo de petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición dejando constancia de la misma en el expediente.

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

ARTÍCULO 22. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de este tipo de peticiones el funcionario de la UGPP competente para responder podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

ARTÍCULO 23. PETICIONES ANÓNIMAS. La respuesta a las peticiones anónimas debe notificarse mediante aviso en el sitio Web de la UGPP e incluir mecanismos de búsqueda por número de identificación personal, vale decir por número de cédula o NIT, o por el número de radicación de la petición asignado por Sede electrónica de PQRFS y Denuncias o el que lo sustituya.

ARTÍCULO 24. AUTORIDAD SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir autoridad competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

² Sentencia de la Corte Constitucional C-951 del 04 de diciembre de 2014

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

PARÁGRAFO. El funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la UGPP no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir autoridad competente, así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante la UGPP, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, el funcionario de la UGPP registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 25. DIRECCIONAMIENTO INTERNO DE LA PETICIÓN, QUEJA, SUGERENCIA RECLAMO, FELICITACIÓN Y/O DENUNCIA. Si la solicitud es competencia de la UGPP, pero es recibida inicialmente por una dependencia o funcionario que no es el competente para resolver el asunto, debe remitirla inmediatamente a quien deba atenderla de acuerdo con las competencias asignadas.

El direccionamiento interno de las solicitudes entre dependencias de la entidad no interrumpe ni suspende los términos para decidir las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Lo anterior por cuanto a los servidores públicos de la UGPP les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

CAPÍTULO III

TÉRMINOS PARA RESOLVER Y RESPUESTA A LAS PETICIONES

ARTÍCULO 26. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. De conformidad con lo previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá ser resuelta dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o solicitud de interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de funciones y asuntos de competencia de la UGPP, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Las peticiones de información o de documentos por parte de otra autoridad pública se resolverá en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

4. Los anteriores términos no aplican para las solicitudes prestacionales pensionales ante la UGPP.

ARTÍCULO 27. DERECHO DE TURNO: Las dependencias competentes para resolver las peticiones respetarán y garantizarán estrictamente el orden de su presentación y radicación, salvo prelación legal o urgencia manifiesta de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de esta resolución. *“El mecanismo de turnos para establecer un orden para el reconocimiento de beneficios o la determinación de cargas u obligaciones, está fundamentado en el principio “primero en el tiempo, primero en los derechos”. Esto resulta un criterio válido para resolver problemas de igualdad, puesto que utiliza un criterio de diferenciación objetivo: el tiempo. En ese orden de ideas, en el caso en el que hay situaciones de igualdad inicial, es decir, si todos los sujetos están en condición personal igual y tienen una misma necesidad de bienes, el sistema de turnos es un mecanismo para resolver el orden de distribución de los beneficios de una forma objetiva.”³*

ARTÍCULO 28. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La UGPP dará atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando, por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la dependencia de la UGPP que reciba la petición dentro de su competencia adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, o dará aviso a las autoridades o entidades competentes, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición.

³ 9 Sentencia de la Corte Constitucional T- 033 del 01 de febrero de 2012

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

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

PARÁGRAFO. Los formularios o formatos diseñados para diligenciar peticiones incluirán campos para precisar o manifestar que se trata de personas con derecho a atención prioritaria de acuerdo con la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

ARTÍCULO 29. PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 26 de esta resolución el funcionario de la UGPP competente para decidirla, deberá informar de inmediato esta circunstancia al peticionario y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.

En virtud de los principios de eficacia y celeridad con el fin de resolver de fondo la solicitud del peticionario, el nuevo plazo en que se resolverá la petición no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 30. SUSPENSIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER: Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquella que lo modifique o sustituya, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previsto en el artículo 12 ibídem.

ARTÍCULO 31. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas ante la UGPP deberá notificarse (si contra ella proceden recursos) o comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado. El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte de la UGPP. La fecha a tener en cuenta será la establecida en el canal de atención que hubiera tenido el primer contacto con la petición.

PARÁGRAFO 1°. Para el trámite de las comunicaciones y notificaciones se atenderá el trámite previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 2°. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada. Tampoco, cuando se dé otro tipo de orientación según la definición contenida en el artículo 3° de esta resolución.

PARÁGRAFO 3°. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

ARTÍCULO 32. RESPUESTA A PETICIONES DE INFORMACIÓN ANÁLOGAS. A estas peticiones el funcionario de la UGPP competente para responder dará una respuesta unificada que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Entidad y enviará respuesta a todos los que hayan formulado la petición.

ARTÍCULO 33. FORMATOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES. Para la respuesta a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias que no tengan un procedimiento especial, se utilizarán los formatos y plantillas oficiales publicados y avalados por el Sistema Integrado de Gestión y registrarse en la Sede Electrónica de PQRFS y Denuncias o el que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 34. SUSCRIPCIÓN DE LA RESPUESTA. Las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias serán suscritas por los Directores o Subdirectores de las dependencias competentes, de acuerdo con sus funciones.

PARÁGRAFO. La respuesta a la solicitud realizada por intermedio de la Sede Electrónica PQRFS y Denuncias o el que lo sustituya, indicará que quien la suscribe es el Director o Subdirector de la dependencia responsable o su delegado y señalará el funcionario encargado de la proyección de la respuesta y de su revisión y/o aprobación.

Los Directores o Subdirectores de las áreas y dependencias competentes para resolver los derechos de petición, así como los superiores inmediatos de los funcionarios que elaboran los proyectos de respuesta, implementarán los mecanismos necesarios de autocontrol, con el fin de garantizar que la petición sea resuelta de fondo y dentro del término legal.

ARTÍCULO 35. RESPUESTA A CARGO DE VARIAS DEPENDENCIAS. Si la respuesta a la petición es competencia de varias dependencias de la UGPP los funcionarios de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano o

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

quienes hagan sus veces, asignarán la petición conforme al procedimiento interno establecido a cada una de las dependencias de acuerdo con sus competencias quienes deberán dar respuesta, dentro del término previsto en el artículo 26 de esta resolución.

ARTÍCULO 36. SILENCIO NEGATIVO. De conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición ante la UGPP sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad al funcionario de la UGPP competente para responder. Tampoco lo excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO 37. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario.

Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución. En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 38. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

Para ello, el funcionario de la UGPP competente para responder, que negó la petición por motivos de reserva, enviará inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal respectivo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requiera, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando el funcionario de la UGPP competente para responder solicite, a la Sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema.

Si al cabo de cinco (5) días hábiles la Sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal o juzgado administrativo.

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

TÍTULO III
REGLAS ESPECIALES PARA CIERTAS MODALIDADES DE PETICIONES
CAPÍTULO I
QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 39. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de esta resolución las quejas y denuncias presentadas ante la UGPP, deben contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar donde se presenta la queja o denuncia, departamento, ciudad/municipio.
2. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular.
3. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos.
4. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia.
5. Descripción de los hechos ocurridos.
6. Relación de documentos, si los anexa.

ARTÍCULO 40. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS RECLAMOS. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución los reclamos presentados ante la UGPP deben contener como mínimo la siguiente información:

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio donde se presenta el reclamo.
2. Lugar, departamento, ciudad/municipio de ocurrencia de los hechos que motivan el reclamo.
3. Nombre (s) del (los) empleado (s) que prestó (aron) indebidamente el servicio o no atendió (ron) la solicitud.
4. Descripción de los hechos ocurridos.
5. Fecha y hora de los hechos que motivan el reclamo.
6. Relación de documentos, si los anexa.
7. Identificación del producto y/o servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.

ARTÍCULO 41. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS SUGERENCIAS. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 12 de esta resolución las sugerencias presentadas ante la UGPP, debe contener como mínimo la siguiente información:

1. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora donde se presenta la Sugerencia. 2. Lugar, departamento, ciudad/municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la Sugerencia.
2. Fundamentos de la sugerencia.
3. Relación de documentos, si los anexa.
4. Identificación del producto y/o servicio que genera la sugerencia.

ARTÍCULO 42. PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. Para la presentación de las quejas, sugerencias reclamos y denuncias se atenderá a lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la presente resolución.

ARTÍCULO 43. TÉRMINO DE RESPUESTA PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, Y DENUNCIAS. Salvo norma especial, el término de respuesta para las quejas, sugerencias reclamos y denuncias será el dispuesto en el artículo 26 de la presente resolución, en concordancia con el artículo 31 de la misma.

TÍTULO IV

SEDE ELECTRÓNICA

CAPITULO I

IMPLEMENTACIÓN, APLICACIÓN Y CONTINGENCIAS

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTICULO 44. IMPLEMENTACIÓN SEDE ELECTRÓNICA: Se Implementa la utilización de la Sede Electrónica en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social -UGPP, como medio obligatorio para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos tales como: respuesta a requerimientos de información, requerimientos para declarar o corregir y pliego de cargos, interposición de recursos, revocatorias, dentro de las acciones sancionatorias y de determinación y cobro en materia de contribuciones parafiscales al Sistema de la Protección Social, en materia pensional y en general en todos aquellos tramites en donde no sean requeridos documentos originales.

Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de lo dispuesto en el título II de la presente Resolución.

ARTICULO 45. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente título está dirigido a las personas naturales y jurídicas de naturaleza pública y privada, los operadores de bancos de información y/o bases de datos obligados a reportar información a la UGPP, para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos tales como: respuesta a requerimientos de información, requerimientos para declarar o corregir, pliego de cargos, interposición de recursos, revocatorias dentro de las acciones de determinación, sancionatoria y de cobro de las Contribuciones Parafiscales de la Protección Social, que adelante la Unidad, así como a los ciudadanos en general que presenten peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias PQRFS, operadores públicos y privados de bancos de información y bases de datos referidos en el artículo 2.12.7.1. del Decreto 2438 de 2018 y en general todos aquellos tramites en donde no sean requeridos documentos originales.

ARTÍCULO 46. CONTINGENCIA: Cuando por inconvenientes técnicos no haya disponibilidad de los servicios informáticos y en consecuencia, los obligados referidos anteriormente y los ciudadanos en general no puedan cumplir con la presentación y/o entrega de información, recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos a que se refiere la presente resolución, estos podrán presentar las comunicaciones a través de los otros canales dispuestos por la entidad, referidos en el Título II, artículo 10 de la presente resolución.

En este evento, al momento de remitir las comunicaciones a través de los canales alternos, el obligado deberá demostrar sumariamente la imposibilidad técnica presentada con el pantallazo que indique el error presentado.

TÍTULO V

OTRAS DISPOSICIONES

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

ARTÍCULO 47. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los demás aspectos no contemplados en la presente resolución, que no se encuentren regulados en normas especiales, se regirán por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 48. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 49. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 50. EXAMEN DE EXPEDIENTES. Para el examen y expedición de fotocopias de los documentos que conformen los expedientes, deberán atenderse las disposiciones que regulan el acceso en cada caso.

ARTÍCULO 51. INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS. La Dirección de Atención al Ciudadano, de acuerdo a su competencia las competencias deberán incluir en sus informes de gestión trimestral establecidos por la UGPP, el análisis y comportamiento periódico de las peticiones, quejas sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, con el fin de identificar mejoras en la prestación de los servicios, la calidad y la oportunidad de las respuestas.

ARTÍCULO 52. IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. La Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para el debido cumplimiento y aplicación de lo señalado en el modelo de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, desarrollado en virtud de lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 o el que lo modifique o sustituya.

ARTÍCULO 53. FACILITACIÓN DE RECURSOS. En virtud de los principios señalados en el artículo 2° en concordancia con el artículo 26 de la presente resolución, la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional, acorde con la disponibilidad presupuestal, material y de personal, proporcionarán los recursos tecnológicos, físicos y humanos que se requieran para la optimización de la gestión oportuna de las

Por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP y se implementa la sede electrónica para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos en materia parafiscal y pensional.

peticiones con el fin de mitigar el riesgo de dilaciones injustificadas cuando se requiere la intervención de varias dependencias al interior de la Entidad.

ARTÍCULO 54. VIGENCIA La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y tiene efectos a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá D.C., a los

FERNANDO JIMENEZ RODRIGUEZ

Director General Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y
Contribuciones Parafiscales de la Protección Social

Proyectó: BCR /CCJ/MGB

Revisó: CACB

Aprobó:LMGM