



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

*“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.*

### EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren los artículos 1° de la Ley 58 de 1982, Ley 1448 de 2011, Ley 1437 de 2011 y el Decreto 4801 de 2011  
y,

#### CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone que: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que: *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”*

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

Que el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece como derecho de las personas ante las autoridades: *“presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.*

*Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.”*

Que el artículo 13 de la citada Ley, establece que: *“toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.*

*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.”*

Que el inciso primero del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que: *“Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna 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 55 de la Ley 190 de 1995 dispone que: *“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.”*



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 incluye entre los deberes de los servidores públicos *“dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.”*

Que de conformidad con lo establecido en el Decreto 4801 de 2011, la Unidad de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, es una Unidad Administrativa Especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Que de conformidad con el Decreto 019 de 2012, en desarrollo de los principios y postulados del Buen Gobierno se requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al ciudadano.

Que el mencionado Decreto, en su artículo 4 señala lo siguiente: *“Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.”*

Que igualmente el párrafo del artículo 9 del Decreto 019 de 2012, establece que: *“A partir del 1 de enero de 2013, las entidades públicas contarán con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.”*

Que el artículo 12 del Decreto en mención, establece que: *“los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.”*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Que el Decreto 1151 de 2008, señala: *“Artículo 2. Objetivo de la estrategia Gobierno en Línea. El objetivo es contribuir 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 aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.”*

Que el Decreto 2623 de 2009 crea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, estableciendo en su artículo 3: *“El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas,*



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

*encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.”*

Que la Entidad deberá observar los lineamientos señalados por la Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficacia Administrativa, establecidas en el artículo 7 del Decreto 3015 de 2010.

Que el 2 de julio de 2012, el Decreto 1 de 1984, dejó de regir por expresa disposición del artículo 308 de la Ley 1437 de 2011.

Que la Corte Constitucional, mediante sentencia C-818 de 2011, Magistrado Ponente: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, declaró inexecutable los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, normas que establecen las reglas generales y especiales sobre el derecho de petición.

Que en virtud de la declaración de inconstitucionalidad expresada por la Corte Constitucional, los efectos de la providencia quedan diferidos hasta el 31 de diciembre del año 2014, toda vez que no puede producirse un vacío legal sobre la materia que regula las peticiones.

Que el Congreso de la República, deberá expedir la Ley Estatutaria que reglamente la materia, sin embargo, y mientras ello sucede, se aplicarán las normas previstas en la Ley 1437 de 2011.

Que con fundamento en las anteriores consideraciones,

### RESUELVE:

**PRIMERO:** Adoptar el siguiente Reglamento Interno para la Resolución de Peticiones, Actuaciones, Quejas y Reclamos de la Unidad Administrativa Especial de Restitución de Tierras Despojadas.

### CAPÍTULO I

#### **Principios Orientadores para la Resolución de Peticiones, Actuaciones, Quejas, Denuncias, Sugerencias y Reclamos**

**Artículo 1.** Todas las actuaciones y procedimientos administrativos de la Unidad, se regirán por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política: Principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, por los Principios Orientadores de la Función Administrativa, definidos en el Artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y demás normas que en este sentido lo complementen, modifiquen, o reformen, así como por lo dispuesto en la presente resolución.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia

Libertad y Orden



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

*“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.*

### CAPÍTULO II

#### Sobre la resolución de las Peticiones, Actuaciones, Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamos.

#### Disposiciones Generales

**Artículo 2. Campo de Aplicación.** La presente resolución reglamenta los trámites y procedimientos administrativos de la Unidad, de conformidad con sus competencias legales.

**Artículo 3. Clasificación de las Peticiones.** Las peticiones se clasifican en:

1. Interés General
2. Interés Particular
3. Información
4. Consulta
5. Queja
6. Sugerencia
7. Denuncia
8. Reclamo
9. Recursos

**Artículo 4. Definiciones.** Para efectos de la aplicación de la presente Resolución se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

**Dependencia, área o funcionario competente:** Es aquella o aquel que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición.

**Derecho de Petición en Interés Particular.** Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

**Derecho de Petición en Interés General.** La solicitud que involucra a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

**Derecho de Petición de Información.** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad. Incluyendo la expedición de copias y el desglose de documentos.

**Certificación.** Cuando lo solicitado consiste en que el director de una oficina pública de fe acerca de la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos.

**Derecho de Formulación de Consultas.** Consiste en someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

obligatorio cumplimiento o ejecución. Es decir, la respuesta a una consulta es apenas un concepto que carece de fuerza vinculante.

**Queja.** Es la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

**Reclamo.** Es la manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.

**Sugerencia.** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una entidad o una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa.

**Acto Administrativo.** Manifestación o pronunciamiento de la Administración, que prestan servicios públicos, a través de la cual se crean situaciones jurídicas generales o concretas, de manera unilateral, lo que significa que crea, modifica, extingue derechos o impone obligaciones a los ciudadanos.

**Acto Administrativo de carácter General.** Se dirige a la colectividad, a un grupo de personas no individualizadas.

**Acto Administrativo de carácter Particular.** Se dirige a una o varias personas individualmente consideradas, siendo identificable cada una de ellas.

### CAPÍTULO III

#### Forma y Presentación de las Peticiones y Actuaciones

**Artículo 5. Presentación.** Cualquier actuación que inicie una persona implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Para ello, podrá presentar peticiones respetuosas de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**Artículo 6. Peticiones Verbales.** Sobre las peticiones verbales deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- a) Se formulan directamente por la persona, en el marco de la atención personalizada o telefónica brindada y de ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron.
- b) Las dependencias o áreas de la Unidad, que a través de uno de sus funcionarios, brinden la atención y orientación y en consecuencia reciban, tramiten y resuelvan la petición que se les haya formulado.

Del anterior trámite se dejará registro en el formato establecido para tal fin, y número radicado único.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

*“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.*

- c) Cuando quien presenta una petición pide constancia de haberlo hecho, el funcionario que la recibe, expedirá esta de forma sucinta.
- d) Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita; suministrando al peticionario el formato establecido para tal efecto
- e) En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.
- f) Cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario que lo atienda diligenciará el formato que para tal fin establezca la Unidad, el cual contendrá una descripción de la queja o reclamo, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá respuesta. El escrito debe ser radicado por el funcionario que haya atendido la petición en el Grupo de Archivo y Correspondencia de la Unidad, para que surta el trámite interno correspondiente.

**Artículo 7. Peticiones Escritas.** Son las recibidas en la Unidad y que deberán radicarse Grupo de Archivo y Correspondencia de la entidad, por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico de forma directa o por intermedio de apoderado o representante; virtual, a través del correo electrónico y del Portal de Internet de la Unidad; así como las remitidas vía fax.

Las peticiones escritas, deben ser remitidas, recibidas y radicadas única y exclusivamente por el Grupo de Archivo y Correspondencia de la Unidad.

Las peticiones escritas llegadas en días y horas diferentes a las establecidas para atender al público, deberán ser entregadas o remitidas por quien las hubiere recibido al Grupo de Archivo y Correspondencia de la Unidad el primer día y hora hábil siguiente, a fin de que se le dé el trámite que corresponda.

Las peticiones verbales o escritas se recibirán en días laborales en el horario de atención al público de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. Este horario se divulgará en la página Web de la entidad. Sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todas las personas que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención al público.

**Parágrafo:** En lo que respecta a las peticiones escritas, sean estas virtuales o físicas, se promoverá entre los ciudadanos el uso e indicación de una cuenta de correo electrónico, con el fin de optimizar la eficacia y oportunidad en la comunicación de las respuestas que emita la Entidad.

**Artículo 8. Requisitos de las peticiones escritas.** Las peticiones, quejas y reclamos escritos deberán observar los requisitos establecidos en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en especial: **a)** La designación de la autoridad a la que se dirige o de la dependencia según el caso; **b)** Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su representante y/o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá correspondencia, número telefónico, número de fax o dirección electrónica; **c)** El objeto o



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

motivo de la petición; **d)** Los hechos o razones en que se apoya. **e)** La relación de los documentos que se acompañan, cuando a ello haya lugar. **f)** La firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico.

**Parágrafo 1:** Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de mandatario, el apoderado deberá acompañar el poder respectivo.

**Artículo 9. Peticiones Incompletas.** Cuando la petición fuere presentada personalmente y no se acompañare de los documentos o informaciones requeridas por la ley, en el acto de recibo se le podrá indicar al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se hará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas y de los requisitos o documentos faltantes.

Recibida la solicitud en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el empleado designado verificará el cumplimiento de los requisitos señalados por la ley para la recepción de las peticiones, quejas o reclamos, o los que sean necesarios para resolver de fondo.

Cuando se constate que la petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, el empleado designado para contestar, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

**Artículo 10. Radicación de respuesta a peticiones.** En la respuesta al peticionario, se citará precisamente la fecha y el número de radicación de la respectiva petición recibida en la Unidad, a fin de llevar un registro para control y seguimiento de la correspondencia. Así mismo, la respuesta debe ser radicada y fechada antes de ser enviada al peticionario.

**Artículo 11. Presentación de las peticiones que constituyen quejas o reclamos verbales.** En caso de que una queja o un reclamo sea presentado de manera verbal, el responsable a cargo de la misma, o la persona que haya recibido la queja o reclamo, la consignará en el formato que para tal fin establezca la Unidad, con los datos que le suministre el ciudadano.

El funcionario o servidor público que atienda al ciudadano, recibirá el formato y de forma inmediata procederá a radicarlo en el Grupo de Archivo y Correspondencia de la entidad, para que pueda continuar el trámite interno de rigor.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

*“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.*

### CAPÍTULO IV

#### Trámite de las Peticiones

**Artículo 12. Derecho de turno.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

**Parágrafo:** En virtud de lo consagrado en el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, tienen prelación legal de turno.

**Artículo 13. Atención diferencial.** En la atención a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, se establecerán mecanismos de atención preferencial.

**Artículo 14. Competencia para resolver las peticiones.** De acuerdo con el procedimiento interno que se determine por la entidad, la respuesta a las peticiones, quejas y reclamos que sean recibidas en la Unidad y que sean de su competencia, serán respondidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. En el caso de las peticiones que correspondan al derecho de formulación de consulta, este término será de diez (10) días hábiles, tal y como lo establece la ley.

- i. Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción
- ii. Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción
- iii. Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
- iv. Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciara la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente, de conformidad con el artículo 14 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Una vez proyectada la respuesta en el tiempo antes señalado, revisada y avalada por la Oficina Jurídica de la entidad, se remitirá a la dependencia que la proyectó, para que ésta tramite la firma del Director Técnico respectivo, remitiendo copia de la respuesta al Grupo de Archivo y Correspondencia y enviando la misma al área o equipo de trabajo que tenga la responsabilidad de enviarlo al peticionario vía correo. Lo anterior, con el fin de realizar el seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de los documentos al interior de la UNIDAD.

Cuando en una misma respuesta deba intervenir más de un área, el proyecto de respuesta deberá realizarse coordinadamente y dentro del término señalado.

Cada área o dependencia, deberá tomar las medidas necesarias, para dar respuesta adecuada, oportuna y precisa a las peticiones que consagra este reglamento, dentro de los términos aquí señalados.





Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

**Artículo 15. Funcionario sin competencia.** Cuando la petición, queja, denuncia, sugerencia o reclamo no sea competencia de las dependencias y áreas a las que le sea asignado, deberá trasladar la petición al Área o equipo de trabajo que tenga la responsabilidad de determinar la competencia de acuerdo con la solicitud, quien deberá asignarla al competente el mismo día.

En caso de que la petición, queja, sugerencia, denuncia o reclamo no sea competencia de la Unidad, deberá remitirse a la entidad competente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Del anterior traslado se informará al peticionario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El término para decidir, en caso de que la Unidad sea la competente, se contará a partir del día siguiente a la recepción de la petición trasladada, del traslado de la actuación se debe informar al ciudadano, sin perjuicio de las reservas de Ley.

**Artículo 16. Término para resolver.** Las peticiones se resolverán en los plazos relacionados a continuación, sin perjuicio de disposición legal o reglamentaria en contrario en la cual se establezcan plazos distintos o especiales, so pena de sanción disciplinaria:

- a) Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud, ha sido aceptada y, por consiguiente, la Unidad, no podrá negar la entrega de dichos documentos, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Cuando la información solicitada corresponda a las certificaciones contempladas en el artículo 262 del Código de Procedimiento Civil, referidas a las que expide el director de una oficina pública para dar fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, estas serán resueltas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

- c) Las que formulen otras entidades de la Administración Pública se resolverán dentro de un término no mayor a diez (10) días hábiles.
- d) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, serán resueltas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- e) Aquellas solicitudes de información que se reciban de los Honorables Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de las mismas (Ley 5 de 1992 art. 258).

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar al interesado de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento de los términos aquí señalados, esta circunstancia, expresando los motivos de demora e



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia

Libertad y Orden



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

indicando la fecha en la cual se resolverá el asunto, el cual, no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si la petición da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado a la Secretaría General quien de conformidad con el Decreto 4801 de 2011, tiene la función de adelantar las investigaciones de carácter disciplinario de la Unidad en primera instancia, para adelantar el trámite pertinente. Si la petición involucra a un colaborador a quien no le es aplicable el régimen disciplinario, se dará traslado al supervisor del contrato de dicho colaborador, para que este adelante las acciones respectivas.

**Artículo 17. Forma de respuesta.** Las peticiones verbales, presenciales, virtuales ó telefónicas, podrán responderse de la misma forma, en la que fueron presentadas, al interesado, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada, en concordancia con lo establecido en el presente reglamento.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en el derecho de petición. Las peticiones escritas por medio virtual se responderán por la misma vía.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a la entidad, o a la empresa de correo o mensajería, la respuesta deberá ser publicada en la página Web por la dependencia que la haya generado.

Se utilizarán los medios tecnológicos con los que cuenta la Entidad para dar a conocer al peticionario, de forma oportuna, la respuesta a su petición.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre deberán dejarse las constancias de las gestiones efectuadas para ubicar la dirección del peticionario y realizar el envío de la respuesta.

Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Unidad, podrá dar una única respuesta que publicará en su página Web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 18. Solicitud de informaciones o documentos adicionales.** Si las informaciones o documentos que suministre el interesado al presentar la petición no son suficientes para resolver el fondo del asunto, se requerirá por una sola vez a la persona, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes de forma verbal o escrita, para que aporte todo lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para resolver. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición y no podrán solicitarse más informaciones, debiendo responder con base en la que se dispone.

**Parágrafo:** En caso de que se requieran documentos que reposen en otra entidad pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, se procederá a solicitar a la entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio de que este la adjunte.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia

Libertad y Orden



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

**Artículo 19. Desistimiento de las peticiones.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trata el artículo anterior y el artículo 9 del presente reglamento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

En cualquier tiempo, el interesado podrá desistir de su petición; pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si se considera de interés público, caso en el cual se expedirá resolución motivada.

**Artículo 20. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

## CAPÍTULO V

### De los Terceros

**Artículo 21. Deber de comunicar las actuaciones administrativas a terceros.** Cuando en una actuación administrativa de contenido particular y concreto la Unidad, advierta que terceras personas puedan resultar directamente afectadas por la decisión, les comunicará la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos.

La Unidad, remitirá la comunicación a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. El tercero directamente afectado por la decisión, deberá comparecer dentro de los 10 días siguientes al recibo de la misma.

De no ser posible la comunicación anterior, o cuando de terceros indeterminados se trate, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz.

De las actuaciones anteriores, la Unidad dejará constancia escrita en el expediente.

**Artículo 22. Intervención de terceros.** Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación,



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.

2. Cuando sus derechos o situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.

3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

La petición, deberá reunir los mismos requisitos previstos en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Igualmente se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. Contra la decisión de la Unidad, no procederá recurso alguno.

**Artículo 23. Deber de información al público.** La Unidad, deberá mantener a disposición de toda persona, entre otros, los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, la Unidad señalará el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso, la Unidad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio, sirva mejor el interés general.

**Artículo 24. Costo de las citaciones y publicaciones.** El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas.

## CAPÍTULO VI

### Informaciones y Documentos reservados

**Artículo 25. Reserva de los documentos.** Serán de carácter reservado los documentos definidos en la Constitución Política y las leyes, en especial los señalados en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 26. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos, será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**Artículo 27. Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada, insiste en su petición de información o de documentos reservados, corresponderá al tribunal administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. El término se interrumpirá según lo



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

señalado en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 28. Inaplicabilidad de las excepciones.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

### CAPÍTULO VII

#### Disposiciones Finales

**Artículo 29. 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 que contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en la parte primera, así como el presente reglamento, constituirá falta gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**Artículo 30. Recursos.** Contra las decisiones emitidas por la Unidad, proceden los recursos de reposición y queja; así como el de insistencia para el caso de las solicitudes de información; según lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Las decisiones emitidas por el Director General de la Entidad, sólo serán susceptibles del recurso de reposición.

**Artículo 31. Pruebas.** En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.

**Artículo 32. Pago de fotocopias.** Toda persona interesada en obtener fotocopias de documentos que reposen en la Unidad, podrá solicitarlas, siempre que éstas se relacionen con las actuaciones administrativas de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de diez (10) folios, el interesado deberá cancelar a la Unidad, la suma de Cien pesos M/Cte (\$100.00) por folio, que corresponde al costo de su reproducción, en la cuenta bancaria que para tal fin tenga destinada la entidad.

Esta suma será reajustada anualmente por la Secretaría General de la Unidad, a partir del 1º de enero de 2014, en la proporción de incremento del Índice de Precios al Consumidor que establezca el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

Una vez el interesado presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega.



Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural  
República de Colombia



Prosperidad  
para todos

## RESOLUCIÓN No. 475 DEL 20 MAYO DE 2013

***“Por la cual se establece el reglamento para el trámite interno de las peticiones, actuaciones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos sobre las materias de competencia de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas”.***

Cuando se trate de solicitudes de fotocopias de carácter judicial, el área responsable de remitir las mismas, procederá a efectuar dicha remisión, señalando a la autoridad judicial el costo de las fotocopias, para que posteriormente el valor de las mismas se reintegre a la Unidad, en la cuenta bancaria correspondiente.

Cuando la Unidad no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de sus funcionarios para que retire los documentos y los fotocopie a costa del peticionario.

**Parágrafo.** Del pago de las fotocopias se exceptúan los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario o fiscal.

**Artículo 33.** Las situaciones no previstas en este reglamento, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen.

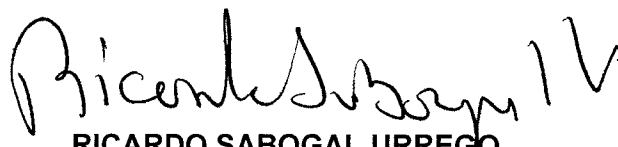
**Artículo 34. Normas aplicables.** En todo caso, de conformidad con la ley 734 de 2002 las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

**Artículo 35. Vigencia.** El presente Reglamento rige a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Resolución que lo incorpora, previa revisión y aprobación por la Procuraduría General de la Nación.

**SEGUNDO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**Publíquese, comuníquese, y cúmplase**

Dado en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de mayo de 2013

  
**RICARDO SABOGAL URREGO**  
Director General

  
Proyectó: Ángela Andrea Forero Mojica  
Revisó: Margarita Rosa Hernández Valderrama