

REPUBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

RESOLUCIÓN NÚMERO **0332** DE 31 MAY 2016

Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho

**EL MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial, las conferidas por el numeral 3° del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, el numeral 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y,

#### CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de, igualdad, imparcialidad, moralidad, publicidad, eficacia, economía y celeridad.

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

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Título II reguló el derecho de petición, normativa que fue sustituida por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo*", y en su artículo 22 dispuso que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, así como 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, establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por la ley 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.

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.

Que el inciso 3° del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, dispone que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, prerrogativa concordante con el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, que estatuye el deber de adoptar

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"*

medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

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", reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, señalados en el Título 1, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 124 de 2016, incorporado al Título 4, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que el CONPES 3785 de 2013, señala el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos y articula las acciones de dos áreas de intervención: ventanilla hacia dentro relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y ventanilla hacia fuera relacionada con la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos

Que la Resolución No. 265 del 23 de diciembre de 2011, a través de la cual el Ministerio de Justicia y del Derecho reglamentó el derecho de petición y adoptó el Sistema de Quejas y Reclamos sobre las materias de competencia de la entidad, requiere de actualización y armonización con las disposiciones legales proferidas con posterioridad a su expedición, particularmente la Ley 1755 de 2015.

Que mediante Resolución No. 338 del 26 de Junio de 2014, se creó en el Ministerio de Justicia y del Derecho "El Grupo de Servicio al Ciudadano en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho, se establecen sus funciones y las del Coordinador", grupo encargado de atender, controlar, hacer seguimiento y trasladar a las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho o a otras entidades según su competencia, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por esta Cartera Ministerial.

En mérito de lo expuesto,

## **RESUELVE:**

### **TITULO I**

### **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

### **CAPÍTULO I**

### **Objetivo, principios y definiciones**

**Artículo 1. Objetivo.** La presente Resolución tiene como objetivo actualizar el reglamento para la recepción, trámite interno y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que se formulen ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, particularmente con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido en lo pertinente por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

**Artículo 2. Principios generales.** Conforme a lo establecido en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, toda actuación administrativa que adelante el Ministerio de Justicia y del Derecho, se desarrollará especialmente con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía, celeridad, facilitación, no discriminación, gratuidad, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.

**Artículo 3. Definiciones.** Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se entienden por petición, consulta, información pública, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia, lo siguiente:

**Petición:** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en el ejercicio del derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades, las cuales pueden ser de manera verbal o escrita y a obtener pronta resolución completa y de fondo en los temas que es competente el Ministerio de Justicia y del Derecho.

**Consulta:** Es la petición mediante la cual se pone en consideración del Ministerio de Justicia y del Derecho un tema específico de competencia de la entidad, para que esta emita el correspondiente concepto.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho, como respuesta a peticiones realizadas en el ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Información pública:** Es aquella información que corresponde a documentos o registros que puede solicitar cualquier persona de forma verbal o escrita o por vía electrónica sobre los asuntos relacionados con las actuaciones que adelanta el Ministerio de Justicia y del Derecho

**Queja:** Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva un ciudadano con relación a la conducta irregular de uno o varios Servidores Públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad por una actuación del Ministerio de Justicia y del Derecho, que el ciudadano reclamante considera que lo perjudica, es injusta o que no se ajusta a derecho, con el objeto de recibir una solución por parte de la entidad.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta efectuada por una persona con el objeto de mejorar o ajustar un servicio, proceso o actividad del Ministerio de Justicia y del Derecho.

**Felicitación:** Es la manifestación de reconocimiento o agradecimiento que presenta el ciudadano ante el Ministerio de Justicia y del Derecho por satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta, situación o hecho posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

## CAPITULO II

### Clasificación, requisitos y competencia

**Artículo 4. Clasificación de las peticiones.** Para efectos del presente reglamento, las peticiones referentes y con ocasión de las actividades del Ministerio de Justicia y del Derecho, se clasifican en:

1. Petición de interés general.
2. Petición de interés particular.
3. Solicitud de información y documentos.
4. Solicitud de expedición de copias.

5. Consultas.
6. Petición entre autoridades.
7. Solicitud de documentos por parte de la Rama Legislativa.

**Parágrafo.** La anterior clasificación se armonizará con la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, en lo pertinente al derecho de acceso a la información y documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

**Artículo 5. De la formulación de peticiones.** Toda persona tiene derecho a presentar ante el Ministerio de Justicia y del Derecho peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta, en los términos señalados en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y el presente reglamento, por motivos de interés general o particular.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Ministerio de Justicia y del Derecho implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el ejercicio del derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**Artículo 6. Del contenido de las peticiones.** Las peticiones deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Designación de la autoridad o dependencia a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección de correspondencia, teléfono y correo electrónico. 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 que se fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que se desea presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario, su representante o apoderado, salvo que se presenten por correo electrónico o verbalmente, cuando sea del caso.

**Parágrafo 1.** Cuando se actúe a través de mandatario, se deberá acompañar el respectivo poder o autorización.

**Parágrafo 2.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**Artículo 7. De la presentación y radicación de las peticiones.** Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones de manera escrita en las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho o a través del enlace servicio ciudadano peticiones quejas y reclamos. Así mismo, de forma verbal a través de la línea gratuita 01 8000 911 170, vía telefónica al número 4443100 o personal ante el funcionario del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información a la Justicia, siempre y cuando se mantenga constancia de la misma a través de cualquier medio.

Una vez recibida la petición los funcionarios que presten sus servicios en el Ministerio de Justicia y del Derecho, deberán tramitarla de manera inmediata por la mesa de entrada del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB - para que se proceda a la asignación del número

de un radicado con indicación de la fecha y hora de recibo, que permitirá la determinación de los tiempos o plazos para respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y facilitará al ciudadano hacer seguimiento sobre el estado de su petición.

A la petición escrita, se podrá acompañar una copia que recibida por el funcionario respectivo 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.

**Parágrafo 1.** El Grupo de Servicio al Ciudadano será el encargado de atender, registrar en el aplicativo SIGOB, responder, tramitar, controlar, hacer seguimiento o trasladar a la dependencia competente dentro del Ministerio y a otras entidades las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Parágrafo 2.** Las peticiones recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente y su respuesta, será por este mismo medio salvo que el peticionario solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

**Parágrafo 3.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Ministerio de Justicia y del Derecho podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

**Artículo 8. De la verificación del cumplimiento de los requisitos.** Recibida la petición escrita en el Ministerio de Justicia y del Derecho, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 6º de la presente Resolución y determinará si efectivamente tiene la competencia para atenderla. Si se observa que falta alguno de ellos, y que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, 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, se 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, se reactivará el término para resolver la petición.

**Parágrafo 1.** No podrá exigirse a los particulares por parte de los funcionarios, constancias, certificaciones o documentos que estos tengan o que reposen en los archivos del Ministerio de Justicia y del Derecho, o a los que tenga facultad legal de acceder, casos en los cuales se allegaran internamente.

**Parágrafo 2.** Cuando se esté adelantando una actuación ante el Ministerio de Justicia y del Derecho y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante puede indicar la entidad en la cual reposan para que este los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar.

**Parágrafo 3.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**Artículo 9. Desistimiento tácito y expreso de la petición.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo concedido, salvo que antes de vencerse solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando opere el desistimiento tácito, la dependencia encargada de resolver la petición ordenará 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.

**Artículo 10. Falta de competencia.** Si la petición no es de competencia de la entidad, se informará de ello al peticionario inmediatamente si la petición es verbal o dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de la recepción y se le enviará copia del oficio remitente. Dentro del mismo término se dará traslado de la petición a la entidad, autoridad o funcionario competente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015.

**Parágrafo.** Una vez efectuado el reparto por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano y en caso de que la dependencia receptora no tenga competencia para tramitar la petición, esta deberá ser trasladarla inmediatamente a la dependencia competente al interior de la entidad.

**Artículo 11. Del término para resolver.** Cada dependencia, responderá las peticiones generales o particulares, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. O dentro del término legal para resolver peticiones especiales, que se señalan en los artículos siguientes.

**Parágrafo.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se le enviará antes del vencimiento del término, comunicación en tal sentido, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la petición, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto..

**Artículo 12. Atención prioritaria a las peticiones:** Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de 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 autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

**Artículo 13. 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 trata la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**Artículo 14. De la suspensión de los términos para resolver o contestar.** Los términos para resolver o contestar se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que éste aporte lo solicitado.
3. Fuerza Mayor o Caso Fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la respectiva constancia.

**Artículo 15. Del rechazo de la petición.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, al peticionario se le indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, en los términos de los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015..

Contra la decisión que rechace la petición de informaciones, documentos o el suministro de la copia o fotocopia de los mismos, por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.; Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el Ministerio una vez invocada la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la

información o los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad 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 la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

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

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.

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

**Artículo 16. Trámite de PQRS sin información sobre el destinatario.** A las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o peticiones en las que no se encuentre identificado el ciudadano que la presenta, se les dará el trámite respectivo y la respuesta se notificará en los términos del inciso segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señalando el número de radicación, para que el solicitante pueda hacerle seguimiento al trámite de la queja, el reclamo, sugerencia, felicitación o la petición, en las carteleras del Ministerio y página web [www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co) a través del enlace Servicio al Ciudadano peticiones, quejas y reclamos.

### CAPITULO III

#### De las solicitudes de información y documentos

**Artículo 17. Información especial y particular.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Ministerio de Justicia y del Derecho y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y la ley.

Esta reserva no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas o legalmente competentes para ello, que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en el Ministerio, se suministrará a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

**Artículo 18. De la solicitud de copias.** La expedición de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio debe ser autorizada por el jefe de la respectiva dependencia o por el funcionario a quien éste haya delegado dicha facultad y el valor de su reproducción será calculado de acuerdo a lo estipulado en la Resolución No. 0551 del 22 de julio de 2015.

**Artículo 19. Terminación para resolver.** La dependencia competente para atender la petición, deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad. Si en el 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 no podrá negar la entrega de los documentos, cuyas copias se deben entregar al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes.

Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Artículo 20. Solicitud de información con identificación reservada.** Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información podrán presentar, por medio de las entidades del Ministerio Público, solicitudes con reserva de identidad.

Para este fin, la Procuraduría General de la Nación tiene un formulario electrónico en su página web en el siguiente enlace: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.pgn.portal.frontend.Component.pagefactory.SolicitudReservadaComponentPageFactory>

El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de las razones por las cuales se siente en peligro.

#### CAPITULO IV

##### De las solicitudes de documentos por parte de la Rama Legislativa

**Artículo 21. Término para resolver.** En los términos del artículo 258 de la Ley 5 de 1992 las solicitudes de informes requeridos por los Senadores y Representantes deberán resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley. Y en todo caso se deberá atender lo señalado en la Circular No. CIR16-0000028-OAJ-1500 del Ministerio de Justicia y del Derecho o las que la sustituyan o modifiquen.

#### CAPITULO V

##### De las certificaciones

**Artículo 22. De las certificaciones.** Las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe, Director, Subdirector o Coordinador de la dependencia respectiva, dan fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que estén en curso o se hayan surtido. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en el término establecido en el artículo 18 de la presente Resolución.

#### CAPITULO VI

##### De las consultas o conceptos

**Artículo 23. De las consultas o conceptos.** El Ministerio de Justicia y del Derecho atenderá y resolverá las consultas en relación con las funciones de su cargo dentro de los treinta (30) días siguientes, contados a partir de la fecha de la recepción.

**Parágrafo.** Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Justicia y del Derecho ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

#### CAPITULO VII

##### De las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

**Artículo 24. Dependencia competente.** El Grupo de Servicio al Ciudadano adscrito a la Oficina de Información a la Justicia, será el encargado en el Ministerio de Justicia y del Derecho de recibir, radicar y tramitar ante las dependencias competentes, las quejas, reclamos, sugerencias y las felicitaciones presentadas por los ciudadanos.



**Artículo 25. De los términos para resolver las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.** El término para dar respuesta a las quejas, los reclamos, las sugerencias o las felicitaciones, será de quince (15) días siguientes contados a partir de la fecha de su radicación ante el Ministerio. Cuando no fuere posible resolver o contestar en dicho plazo, se deberá informar al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez, la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Salvo que exista término legal especial para atender la petición.

**Parágrafo.** Las respuestas a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se darán a conocer al interesado de acuerdo con lo establecido en el Título III, Capítulo V Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 26. De los reclamos por rectificación de datos personales.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las reglas señaladas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

## CAPITULO VIII

### Disposiciones comunes

**Artículo 27. Funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano.** Corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información a la Justicia las siguientes funciones de conformidad con la Resolución No. 338 de 2014 del Ministerio de Justicia y del Derecho:

1. Recibir, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos que se relacionen con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRS e Información publicada en página web, del Ministerio de Justicia y del Derecho de acuerdo con los términos legales establecidos.
2. Trasladar a las dependencias de la entidad o a otras entidades según corresponda, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas ante esta Cartera Ministerial, de acuerdo con los procedimientos institucionales definidos.
3. Controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos ante la entidad de acuerdo con los procedimientos institucionales definidos.
4. Informar a los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes y del trámite realizado en las instancias respectivas, de ser el caso.
5. Presentar los informes requeridos en los términos de la Ley 190 de 1995, Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015.

**Artículo 28. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.** El Viceministro, Secretario General, Director, Subdirector y Jefe de Oficina a quien corresponda atender, estudiar y resolver el requerimiento, según la naturaleza de este y de acuerdo con las funciones de su competencia, será el responsable de emitir la respuesta correspondiente al ciudadano, y en consecuencia será el único funcionario autorizado para suscribir la respuesta, lo anterior de conformidad con el Decreto Ley 2897 de 2011.

**Artículo 29. Canales oficiales de registro de las PQRS.** El Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con los siguientes canales oficiales para la recepción de las PQRS:

1. **Atención presencial:** El ciudadano podrá presentar personalmente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia ante el Grupo de Servicio al Ciudadano en el primer piso de las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho, ubicado en la calle 53 N° 13-27 de Bogotá.

*Continuación de la Resolución: "Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"*

2. **Buzón de sugerencias:** Es una urna de comunicación física donde el interesado puede depositar su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia ubicada en el primer piso de las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho, el cual se revisará diariamente por los funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano.
3. **Telefónico:** El ciudadano puede comunicarse a la línea telefónica PBX 4443100 o línea gratuita nacional 01-8000-911-170.
4. **Virtual:** Página web: [www.minjusticia.gov.co](http://www.minjusticia.gov.co) a través del link servicio al ciudadano, Peticiones, Quejas y Reclamos.
5. **Servicio Postal:** Remisión de PQRS a través de empresas de servicios postales a la calle 53 N° 13-27 de la ciudad de Bogotá

**Parágrafo 1.** En cada dependencia el jefe deberá asignar por lo menos un funcionario quién será el enlace con el Grupo de Servicio al Ciudadano para garantizar la prestación de servicio en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Parágrafo 2.** Una vez recibida la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, el funcionario competente la radicará en el Ministerio de Justicia y del Derecho a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática- SIGOB- para que se proceda a la asignación del número de un radicado con indicación de la fecha y hora de recibo que permitirá dar respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y hacer seguimiento a las misma.

**Parágrafo 3.** Una vez recibida y radicada la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, por los medios descritos en el presente artículo, el funcionario competente, deberá remitir la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la mayor brevedad a la dependencia o funcionario competente para resolver el asunto, así mismo si la competencia radica en otra entidad se debe dar el traslado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si esta fue por escrito a la autoridad competente y se enviará copia del oficio remitido al peticionario, en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará, si el ciudadano actúa verbalmente será informado de inmediato.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**Parágrafo 4.** Cuando las quejas y los reclamos se refieran al mal funcionamiento o mala prestación del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los funcionarios competentes, quienes utilizarán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas. Recibidas las quejas o los reclamos que puedan generar un proceso disciplinario o una investigación, se deberán comunicar a la Oficina de Control Disciplinario Interno para lo de su competencia.

**Parágrafo 5.** Para el trámite de las PQRS se tendrá en cuenta lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, lo establecido en la presente Resolución para el ejercicio del derecho de petición y lo previsto en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y demás normas que regulen la materia.

**Artículo 30. Deber de rendir los informes.** La Oficina de Control Interno deberá efectuar un especial control y seguimiento al elemento sobre información primaria contenido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, a través de la vigilancia de las áreas de atención al ciudadano demás dependencias responsables de atender los derechos de petición.

Así mismo, deberá realizar el seguimiento a las quejas y reclamos que se presenten frente a los mismos.

El Ministerio dispondrá de un registro público organizado de los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.

OK

Continuación de la Resolución: "Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

Este registro deberá ser publicado en la página web y otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Cada dependencia deberá presentar un informe trimestral al Grupo de Servicio al Ciudadano en los formatos establecidos, sobre el trámite o las respuestas emitidas a las quejas, los reclamos, las peticiones las sugerencias o las felicitaciones que los ciudadanos hayan presentado ante el Ministerio. El (a) Coordinador (a) del Grupo de Servicio al Ciudadano efectuará el seguimiento a las respuestas o el trámite dado a las quejas, los reclamos, sugerencias, felicitaciones y las peticiones y será el encargado de consolidar la información presentada por las diferentes dependencias del Ministerio y elaborar el informe al Secretario General del Ministerio, quién a su vez lo presentará al Ministro de Justicia y del Derecho.

**Parágrafo 1:** Los informes relacionados en el presente artículo deben ser enviados por el jefe de cada dependencia al correo electrónico servicio.ciudadano@minjusticia.gov.co dentro de los diez (10) días calendario siguientes al vencimiento de cada trimestre.

## CAPITULO IX

### Remisión a otras disposiciones y vigencia

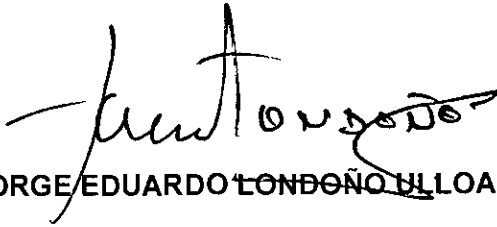
**Artículo 31. Aspectos no previstos.** En los aspectos no previstos en la presente Resolución se aplicará lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas especiales relativas al ejercicio del derecho de petición, así como aquellas que las modifiquen o reglamenten la materia.


**Artículo 32. Ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución.** Todas las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, directivos, asesores, funcionarios y contratistas, en el marco de sus funciones, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición, la atención de quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones en lo de su competencia.

**Artículo 33. Vigencia.** La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias, en particular, la Resolución No. 265 del 23 de diciembre de 2011.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá DC., a los **31 MAY 2016**

  
JORGE EDUARDO LONDOÑO ULLOA  
Ministro de Justicia y del Derecho

Revisó y Aprobó:  Alvaro Gómez Trujillo-Secretario General.  
Suzy Sierra Ruiz – Jefe Oficina de Información en Justicia  
Carolina Murillo Junco- Jefe Oficina Asesora Jurídica 