

Código	F-GJAA-01-03
Versión	1
Vigencia	28/12/2012

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

RESOLUCIÓN NÚMERO DE

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, y se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.

EL MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el artículo 208 de la Constitución Política y en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que el artículo 74 de la Constitución Política, establece que todas las personas tienen el derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

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 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. En concordancia con lo establecido en Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, consagra que todas las personas tienen derecho a “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.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 124 de 2016, incorporado en el al Título 4, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, , 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, siguiendo los estándares señalados por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Que la Ley 1581 de 2012, establece términos y procedimientos específicos para resolver requerimientos relacionados con los datos personales de los ciudadanos, que reposan en las entidades públicas y privadas.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 establecen que los niños, niñas y adolescentes pueden 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. En igual sentido, dicha disposición señala todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, establecerán mecanismos de atención preferencial a determinadas personas por su condición particular.

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* regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio, garantías y las excepciones a la publicidad de información.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que en su artículo 1º sustituye el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades reglamentarán 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, en concordancia con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho que ordena a las autoridades regular la “(...) tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales”.

Que la Ley 2052 del 2020, establece directrices para la gestión de servicios ciudadanos digitales, las consultas de acceso a la información pública, lenguaje claro, y sobre protección de datos personales, que deben ser implementadas por las entidades públicas de la Rama Ejecutiva del nivel nacional, entre otras. Así mismo, en su artículo 17 ordena crear dentro de su planta de personal una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Que el Decreto 1069 de 2015 en su artículo 2.2.3.12.9. establece que *las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los*

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta

Que el Decreto 1427 de 2017, modifica la estructura orgánica del Ministerio de Justicia y del Derecho y determina para todas las dependencias, la función de “Atender las peticiones relacionadas con asuntos de su competencia”.

Que mediante el artículo 36 de la Resolución 0685 de 2017, se crea el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, y se le asignan las funciones de proponer y desarrollar acciones para ofrecer atención integral en primer nivel al ciudadano; atender, informar, responder, tramitar, trasladar, controlar y hacer seguimiento las peticiones, quejas, reclamos y denuncias registradas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio para tal fin

Que a través de la Resolución 1939 de 2019, “se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG actualizado, se conforman los Comités Sectorial e Institucional de Gestión y Desempeño, se establecen los líderes temáticos y se dictan otras disposiciones”. Bajo este marco, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional a través del Acta N°5 de 2019, actualiza su mapa de procesos, el modelo de operación y crea el proceso estratégico Gestión de la Relación con Grupos de Interés.

Que la Corte Constitucional, a través de la Sentencia T230 de 2020, dio la posibilidad a las entidades de habilitar o no, el uso de las redes sociales como canal de atención de las PQRD, las cuales al interior del Ministerio de Justicia y del Derecho se encuentran deshabilitadas como canal bidireccional para recibir peticiones, dado que la entidad cuenta con un canal oficial para tal fin.

Que se hace necesario expedir una nueva reglamentación que actualice el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias sobre las materias de competencia del Ministerio de Justicia y del Derecho, con el fin de armonizar y actualizar dicho trámite de acuerdo con la normatividad vigente y los procesos internos de la Entidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene como objeto establecer el reglamento interno para el trámite de los derechos de petición, que presenten los Grupos de Interés ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de los diferentes canales de atención y en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución. Todas las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, servidores

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

públicos y contratistas, en el marco de sus funciones u obligaciones, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición de su competencia.

Artículo 3. Principios generales. Conforme a lo establecido en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el art 3 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo Artículo 2.1.1.7.1.2 del Decreto 1081 de 2015, toda actuación administrativa que adelante el Ministerio de Justicia y del Derecho, se desarrollará con arreglo a los principios señalados en dichas normas, entre los cuales se destacan los siguientes:

-Economía. Se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

-Celeridad. El Ministerio de Justicia y del Derecho tendrá el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve al Ministerio de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El incumplimiento injustificado de los términos establecidos de Ley, será causal para iniciar un proceso disciplinario, de oficio o por queja del interesado.

-Eficacia. Se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, de oficio remover los obstáculos puramente formales. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

-Imparcialidad. El Ministerio actuará teniendo en cuenta que los procedimientos deben asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación; por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario y en el orden en que actúen ante ellos, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

-Publicidad. El Ministerio dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la Ley. En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

-Contradicción: El principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir dichas decisiones a través de los medios legales.

-Gratuidad. El ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública caso en el cual, el Ministerio únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Artículo 4. Definiciones. Para el desarrollo e implementación de las disposiciones de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

-Atención: es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores públicos y contratistas del Ministerio de Justicia y del Derecho con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales;

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

-Atención preferencial y diferencial preferente: es la atención que debe ser brindada por el Grupo de Servicio al Ciudadano o por una o varias dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.

-Buzón de sugerencias: es una urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

-Canales oficiales de comunicación para la atención: son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, de conformidad con la normativa vigente y se brinde información a los ciudadanos sobre la oferta institucional en los horarios establecidos por la Entidad.

-Canal correspondencia o servicio postal: medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

-Canal presencial: es la oficina o punto de atención, o centro integrado de servicio, y demás espacios físicos destinados por la entidad para la atención de los diferentes grupos de interés por este canal.

-Canal telefónico: medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. A través de este canal, se puede brindar orientación o asistencia al ciudadano. Pertenece a este canal; los teléfonos fijos de la entidad, el conmutador y el centro de llamadas.

-Canal virtual: medio que permite la interacción diferida a través de la página Web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

-Ciudadano: es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

-Competencia: son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, así como la información, la capacitación y la formación para la realización del servicio.

-Formulario virtual de PQRD: es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, realizadas por las personas ante el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de la página Web en el link <http://pqrs.minjusticia.gov.co>

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

-Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

-Información pública clasificada: es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18º de la Ley 1712 de 2014.

-Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal.

-Orientación: consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.

-PQRD: es la abreviatura que se asigna a peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Artículo 5. Canales oficiales de atención del Ministerio de Justicia y del Derecho. Los canales oficiales dispuestos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias en el Ministerio de Justicia y del Derecho, son:

-Canal telefónico: los grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, a través de la línea telefónica PBX 4443100 o línea gratuita nacional 01-8000-911-170.

-Canal presencial: los grupos de interés pueden acudir al espacio físico denominado “Centro de Servicio al Ciudadano”, donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias, que se formulen por escrito y verbalmente ante el Ministerio. Está ubicado en la Carrera 13 N° 52-95, primer piso de las instalaciones de la Entidad, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

-Canal virtual: los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera verbal (adjuntando audio de voz) o escrita a través del formulario virtual dispuesto en la página Web del Ministerio, en: <http://pqrs.minjusticia.gov.co/> o mediante el correo electrónico de: gestion.documental@minjusticia.gov.co.

-Canal de servicio postal o correspondencia: los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias e incluso sugerencias de manera escrita, a través de la correspondencia física ubicada en la carrera 13 N°52-95 Bogotá D.C., Colombia, primer piso.

Parágrafo 1. El buzón es una urna de comunicación física donde los grupos de interés pueden depositar presencialmente sus sugerencias, éste, no corresponde a un canal oficial de recepción de PQRD. El Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de custodiar y

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

verificar diariamente su contenido. El buzón está ubicado en el primer piso de las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho, dentro del Centro de Servicio al Ciudadano en la carrera 13 N°52-95 Bogotá D.C., Colombia.

Parágrafo 2. Las redes sociales del Ministerio no son canales oficiales para la gestión de PQRD.

Artículo 6. Atención por niveles de complejidad del requerimiento. Para brindar un servicio efectivo a los grupos de interés, se establecen los siguientes niveles de atención de acuerdo con la complejidad de la solicitud o requerimiento:

Nivel 1: atención que realiza directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano a los grupos de interés que interactúan con el Ministerio a través de los canales definidos en el artículo 4º de esta resolución, relacionados con la información general del quehacer de la Entidad y aquella disponible en la página web institucional; sin menoscabo de los procedimientos o trámites específicos que conforme a sus funciones y competencias desarrollen las diferentes dependencias del Ministerio.

Nivel 2: atención que realizan las dependencias a los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales definidos en el Artículo 4º de esta Resolución, sobre temáticas específicas relacionadas con la oferta institucional del Ministerio y demás obligaciones legales, que requieren gestión especializada de acuerdo con sus funciones.

Parágrafo 1. Para facilitar la implementación de la atención por niveles de complejidad y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por los grupos de interés ante el Ministerio, cada una de las dependencias de la Entidad debe designar un enlace para la atención del 2 nivel, cuyo nombre debe ser informado mediante correo electrónico al Grupo de Servicio al Ciudadano.

Parágrafo 2. Si el requerimiento corresponde a una PQRD verbal que por su complejidad No puede resolverse de manera inmediata en el Nivel 1, el servidor público o contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano designado, identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al enlace de PQRD de la dependencia pertinente, transfiriéndole en el Sistema de Gestión Documental la PQRD para su gestión. Por su parte, el servidor público o contratista de la dependencia contactado para atención en Nivel 2, se desplaza al punto de atención al ciudadano o toma la llamada (según corresponda), seguidamente, proporciona la información requerida al peticionario, registra la respuesta, deja constancia de su atención y finaliza el registro en el Sistema de Gestión Documental.

Parágrafo 3. Cuando la complejidad de la petición impida resolverla verbalmente en la atención brindada en los niveles 1 y 2, el servidor público o contratista de la Entidad, deberá informar al peticionario que se dará el trámite a su requerimiento de manera escrita en los términos que establece la Ley.

CAPITULO II

DE LAS PETICIONES EN GENERAL

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Artículo 7. Derecho de petición. Toda actuación que inicien los grupos de interés 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, se le brinde información, así como 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 8. Modalidades de derecho de petición. Para efectos del presente reglamento, las modalidades del derecho de petición son las previstas en la Ley 1755 de 2015:

- a. **Petición de interés general:** derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.
- b. **Petición de interés particular:** derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.
- c. **Queja:** 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.
- d. **Reclamo:** manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- e. **Denuncia:** es la declaración verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento al Ministerio cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.
- f. **Solicitud de acceso a la información pública:** derecho fundamental que tienen los grupos de interés de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad.
- g. **Solicitud de documentos o copias:** derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad como: expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de copias es significativo se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

- h. Consulta:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, 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.
- i. Petición entre autoridades:** son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.
- j. Solicitud de información de los Congresistas y citaciones a debates:** son las solicitudes de información, citaciones a debates y respuesta a cuestionarios que presentan los Congresistas, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992, a funcionarios del Gobierno Nacional. De acuerdo con su competencia, las dependencias del Ministerio deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de 5 días, tal como lo señala la ley. Para el trámite de esta modalidad de requerimientos, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en especial, los documentados en el "**Procedimiento Seguimiento a conceptos de Proyectos de Ley o Actos Legislativos**" el que lo modifique o adicione, los cuestionarios de control político y las solicitudes de Congresistas.

Artículo 9. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse en los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Solicitud de acceso a la información pública:** se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Solicitud de documentos o copias:** se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) Consulta:** se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Petición entre autoridades:** se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate:** las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la citada ley.

Las citaciones a debates de control político y gestión de respuesta a cuestionarios, según el artículo 249, literal d, de la Ley 5 de 1992, deberán atenderse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

Parágrafo. Las peticiones asociadas a los trámites y servicios de la Entidad serán validadas en su objeto y contenido con las dependencias competentes para determinar la modalidad de derecho de petición y el término para resolver.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Artículo 10. Imposibilidad de resolver peticiones dentro del término establecido.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el artículo anterior, la Entidad informará al peticionario de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado:

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del inicialmente previsto.

Artículo 11. Presentación de las peticiones. Las peticiones para el Ministerio de Justicia y del Derecho pueden presentarse de manera verbal o por escrito, a través de los canales oficiales de atención que la Entidad definió en el artículo 4º de la presente Resolución.

Artículo 12. Contenido de las peticiones. Cualquier modalidad de petición presentada ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a) Designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono o correo electrónico. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario, representante o apoderado cuando fuere el caso.

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

Parágrafo 2. Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica de naturaleza privada, podrá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Parágrafo 3. No podrá exigirse a los particulares por parte de los servidores y contratistas del Ministerio, constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Entidad, o a los que tenga facultad legal de acceder, casos en los cuales se allegará internamente. Si los documentos reposan 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 4. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibido se deberá indicar al peticionario los que falten. Si insiste en que se radique se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Artículo 13. De la presentación de peticiones escritas. Las peticiones que se formulen de manera escrita a través de la ventanilla de correspondencia y el formulario virtual serán recibidas, radicadas y distribuidas por el Grupo de Gestión Documental, de acuerdo con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión, en especial, los documentados en el *"Proceso de Gestión Documental de la Entidad"*, el cual establece las directrices para distribuir la correspondencia externa con destino a las dependencias de la Entidad.

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

Los servidores públicos o contratistas del Grupo de Gestión Documental – GGD asignan la tipología documental y realizan la transferencia de la petición a través del Sistema de Gestión Documental a la dependencia responsable de emitir la respuesta. El reparto de correspondencia se realiza electrónicamente por parte del GGD a través del aplicativo, para que el servidor público o contratista receptor de la dependencia competente, tenga disponible de inmediato la información.

Parágrafo 1. Si la PQRD se relaciona con la información general de la Entidad, temas de servicio al ciudadano e información publicada en la página web del Ministerio, se transfiere al Grupo de Servicio al Ciudadano-GSC para su gestión en Nivel 1 de atención. De lo contrario, se transfiere la petición a las dependencias de acuerdo con sus competencias, para gestión en Nivel 2 de atención.

Parágrafo 2. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, el servidor público o contratista responsable de la radicación deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará y se deja constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 3. Las peticiones recibidas a través del canal virtual u otros medios electrónicos que disponga la entidad para recepción de peticiones verbales, fuera del horario establecido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Artículo 14. De la presentación de peticiones verbales. La recepción de las peticiones que se formulen verbalmente a través de los canales telefónico y presencial serán centralizadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, quienes para su trámite en el Nivel 2, que se establece en el artículo 5 de la presente resolución, se apoyarán en los enlaces de PQRD de las dependencias. En todos los casos, se debe dejar constancia de su recepción y radicarse en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. Cuando la petición no sea competencia del Ministerio, pero el peticionario insista en que se radique la petición, el servidor público o contratista de la Entidad deberá dejar constancia y radicar, luego de lo cual, le dará el trámite escrito correspondiente.

El derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y la constancia de la recepción deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b) Fecha y hora de recibido.
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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.
- d) El objeto de la petición.
- e) 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.
- f) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

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 párrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

- g) Identificación del servidor público o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, el servidor público o contratista responsable de la radicación deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radiquen así, se hará y se dejara constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 2. La respuesta a las peticiones verbales deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación que pueda dar el servidor público o contratista, acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Parágrafo 3. El Grupo de Servicio al Ciudadano será el encargado de recibir, elaborar la constancia de radicación, disponer el registro en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad, responder, tramitar, controlar, hacer seguimiento o trasladar a la dependencia competente dentro del Ministerio y a otras entidades, las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En el caso de peticiones verbales en la que soliciten información legal reservada y atendidas por el canal telefónico o por el canal presencial, la Entidad valorará de conformidad con la ley la viabilidad de la misma, mediante el mismo canal, para lo cual se le informará al peticionario el procedimiento a seguir.

Parágrafo 4. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 5. De acuerdo a la potestad establecida en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en virtud de la especificidad y características de la información que se maneja en el cumplimiento de las funciones del Ministerio a trámites que estén o que sean registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT – del Departamento Administrativo de la Función Pública en los términos de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, no le serán aplicables las disposiciones relativas a las peticiones verbales de que trata el Decreto 1166 del 2016 y la presente Resolución, y por lo tanto, deberán presentarse por escrito.

Los trámites que se encuentren reglamentados dentro del ámbito de competencias del Ministerio, también se pueden consultar en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, en la sección Servicio al Ciudadano.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Las dependencias del Ministerio, responsables de los trámites deben mantener actualizados los mismos, y suministrar información a los grupos de interés sobre los requisitos, formularios y canales para la gestión de sus solicitudes, a través de la página web de la Entidad.

Artículo 15. Peticiones oscuras. Corresponde a aquellas peticiones, en las que no es posible establecer o comprender el objeto de esta, ni su finalidad. Cuando se presente esta situación, la norma indica que se devolverá la petición al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.

Artículo 16. Peticiones irrespetuosas. Toda petición debe ser respetuosa, en caso de no serlo, podrá ser rechazada por parte del servidor público o contratista a quien por competencia corresponda su atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 17. Peticiones reiterativas. Se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales, y se podrá remitir a la respuesta anterior que resolvió la solicitud de fondo, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos últimos se subsanen. Así mismo, se deberá poner de presente al ciudadano la respuesta dada por el Ministerio y la reiteración de esta.

Artículo 18. Peticiones análogas o conjuntas: Se considera petición conjunta o análoga cuando más de diez (10) personas formulan peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información de interés general o de consulta. En este evento, el Ministerio de Justicia y del Derecho, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web. También, se entregará copias de esta a quienes la soliciten.

Artículo 19. Peticiones incompletas. Una vez radicada la petición y en virtud del principio de eficacia, el servidor público o contratista al que le ha sido asignado el trámite, constate que la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo o si se radicó una petición incompleta a insistencia del peticionario, la Entidad deberá solicitar al ciudadano los documentos faltantes en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.

El ciudadano tendrá un mes para completar la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición.

Artículo 20. Peticiones anónimas. Se consideran peticiones anónimas, aquellas en las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la Entidad, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad, según lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y los lineamientos de la Política Institucional de Protección de Datos Personales del Ministerio.

Teniendo en cuenta, que en este tipo de peticiones se desconocen los datos de identificación, será necesario que la Entidad notifique la respuesta mediante aviso,

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

siguiendo lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. La respuesta de fondo deberá ser gestionada y posterior a ello publicada en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho en la sección de "Notificaciones por aviso". De igual manera, dicha respuesta se publicará en la cartelera del centro de atención al ciudadano. Parágrafo. Estas peticiones deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad¹

Artículo 21. Peticiones de entes de control y vigilancia. Los contenidos de las respuestas a los organismos de control y vigilancia son responsabilidad de cada dependencia de acuerdo con sus competencias, así como el cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

Artículo 22. Peticiones en lenguas nativas. De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante el Ministerio en su lengua o dialecto y éste habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones, si el Ministerio no cuenta con intérprete en la planta de personal para realizar la interpretación directamente de la petición. Para su gestión, debe observarse las siguientes directrices:

1. **Recepción:** en caso de ser petición verbal se dejará constancia de la petición y se grabará en formato de audio a través de los medios tecnológicos que disponga la Entidad, previo consentimiento del ciudadano. Seguidamente se solicitará al ciudadano identificar la región de donde proviene, y de ser posible la lengua nativa que habla. Cuando la recepción de la petición verbal no la realice el Grupo de Servicio al Ciudadano, la dependencia receptora deberá grabar la solicitud e informar de manera oportuna a dicho grupo para su radicación y gestión de interpretación.
2. **Radicación:** una vez grabada la petición verbal, esta será radicada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en el **Sistema de Gestión Documental** incluyendo la observación que, corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestión de interpretación.
3. **Gestión de la interpretación:** el Grupo de Servicio al Ciudadano remitirá la grabación a través de comunicación oficial al Ministerio de Cultura, proporcionando la mayor cantidad de datos posibles, para solicitar apoyo en la identificación de la lengua (en caso de ser necesario) y requerir el listado de intérpretes que puedan realizar la transcripción de la petición y de la respuesta que se emita. Una vez recibida la información requerida por parte del Ministerio de Cultura, el Grupo de Servicio al Ciudadano contactará a los intérpretes para verificar su disponibilidad y tarifas (en caso de requerirse). Al consultar al intérprete, se le debe facilitar la mayor información recopilada en el momento de la atención.

Realizada la interpretación de la petición, el Grupo de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, la transferirá a la dependencia competente para dar respuesta. Una vez elaborada la respuesta, la dependencia la remitirá al Grupo de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, para que gestione su interpretación y transcripción a la lengua nativa correspondiente, previo envío.

¹ Sentencia C-591 de 2014 "(...)siempre que se entienda sin perjuicio que las peticiones de carácter anónimo sean admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de identidad o cuando, sin necesidad de acreditar tal factor, la petición ofrezca elementos que la hagan seria, creíble y consistente, de manera que los derechos o situaciones involucradas en ella deben ser objeto de una intervención de la autoridad competente."

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

4. Envío y notificación de respuesta: se realizará siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 29 de la presente Resolución.

Artículo 23. Desistimiento tácito de la petición. Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la Entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado al requirente personalmente y contra el cual procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo: El jefe de la dependencia, emitirá Auto decretando el desistimiento tácito y ordenando el archivo de la petición, una vez haya constatado con el Grupo de Gestión Documental que el peticionario no completó la petición en el plazo establecido para ello.

Artículo 24. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, la dependencia, servidor público o contratista, al que le ha sido asignada la PQRD podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

Artículo 25. Falta de competencia para responder. Si el servidor público o contratista a quien se le asigna el trámite de la PQRD determina que el Ministerio no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en el Ministerio, se le informará al peticionario y deberá dar traslado de la petición a la Entidad competente, en la que se exprese las razones por las cuales no es de su competencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1. Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRD, el servidor público o contratista definido como competente para dar respuesta, gestionará o atenderá la misma y estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente a la autoridad competente, en los términos de ley según el procedimiento establecido para tal fin. Siempre deberá enviarse copia del oficio remisorio al peticionario.

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

Parágrafo 2. Una vez efectuado el reparto de la petición por parte del Grupo de Gestión Documental (peticiones escritas) o del Grupo de Servicio al Ciudadano (peticiones verbales) y en caso de que la dependencia receptora no tenga la competencia para tramitar la petición, esta deberá ser trasladada inmediatamente a través del gestor documental a la dependencia competente al interior de la Entidad para su debido trámite antes del vencimiento del mismo.

Artículo 26. Atención prioritaria a las peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Cuando por razones de seguridad o de salud 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.

Parágrafo. La Ley establece que es un derecho de las personas en su interacción con las entidades públicas, el recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Para ello, el Ministerio cuenta con un administrador de turnos digitales en el canal de atención para la asignación de atención preferente, el cual, es administrado por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Entidad. Se debe tener en cuenta que el adulto mayor y las mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada. En el caso de la atención a los niños, niñas y adolescentes, se dará prioridad sobre los demás ciudadanos y se guardará reserva de sus datos personales conforme lo establece la *Política y Procedimiento de Protección y Tratamiento de Datos Personales* de la Entidad.

Artículo 27. Falta disciplinaria. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Parágrafo 1. Quejas sobre servidores. La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos se gestionará siguiendo lo dispuesto en el procedimiento Gestión Disciplinaria del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad y las disposiciones establecidas en el régimen disciplinario vigente, informando al quejoso de su remisión al Grupo de Control Interno Disciplinario.

Parágrafo 2. Quejas sobre contratistas. La atención de las quejas presentadas contra los contratistas se remitirá al Supervisor o Interventor del contrato, según el caso, para su revisión, análisis y respuesta, quien a su vez se encargará en caso de carecer de competencia para atenderla, de dar traslado a la instancia competente de acuerdo con la inconformidad.

Artículo 28. De la suspensión de los términos para resolver o contestar. De acuerdo con la normativa legal vigente, 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 en virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la respectiva constancia.
4. Cuando la entidad suspenda términos e informe que requiere más tiempo para contestar.

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

Artículo 29. Del rechazo de la petición. Toda decisión que rechace la petición de información 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, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 30. Notificación de la respuesta. La Entidad deberá poner en conocimiento del peticionario la respuesta emitida a través del proceso de notificación con el fin de garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso. En ese sentido, según el tipo de respuesta, la Entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de los medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta, quedará surtida a partir de la fecha y hora de envío de la respuesta por parte de la Entidad.

Artículo 31. Trámite de PQRD sin información sobre el destinatario. Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en las que se desconozca la información sobre el destinatario, 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, debe indicar el número de radicación, para que el solicitante pueda hacerle seguimiento al trámite de la queja, el reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia o la petición, en las carteleras del centro de servicio al ciudadano del Ministerio y la página web www.minjusticia.gov.co sección “Notificaciones por aviso”.

Parágrafo. La notificación por aviso la elabora cada servidor público o contratista en el Sistema de Gestión Documental, posteriormente debe ser firmada por el jefe de la dependencia junto con la respuesta al peticionario, dichos oficios (notificación y respuesta) firmados se remiten para publicación en la página web del Ministerio, a través del registro del caso “Requerimiento Portales” en el aplicativo de Mesa de Ayuda de la Entidad. Finalmente, el respectivo servidor público o contratista de la dependencia, debe imprimir los oficios y publicarlos en la cartelera ubicada en el punto presencial de atención al ciudadano de la Entidad.

TITULO II OTRAS DISPOSICIONES

CAPITULO I

De las sugerencias y felicitaciones

Artículo 32. Definiciones y términos para gestión de sugerencias y felicitaciones. Para la recepción y gestión de las sugerencias y felicitaciones que los grupos de interés presenten ante el Ministerio, se debe atender las siguientes directrices:

1. **Sugerencia:** es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

2. **Felicitación:** es la manifestación de un ciudadano en la que expresa satisfacción, conformidad o admiración frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad.

Parágrafo 1. La normatividad vigente no establece término para resolver las sugerencias y felicitaciones. Sin embargo, el Ministerio comprometido con la excelencia del servicio, sugiere que, en caso de requerirse respuesta, ésta se emita dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo 2. Para retroalimentación y fortalecimiento de la gestión institucional el Grupo de Servicio al Ciudadano, trimestralmente enviará a la dependencia que administra el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, un reporte con las sugerencias recibidas.

CAPITULO II

De las solicitudes de información y copias documentos

Artículo 33. Solicitud de Información. Los grupos de interés tienen 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 de información pública clasificada o pública reservada, conforme a la Constitución y la Ley.

Lo anterior, no será oponible a los procedimientos pertinentes de las autoridades a las que se refiere el artículo 27 de la Ley 1437 de 2011.

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 34. Insistencia del solicitante ante la excepción de entregar información reservada. Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva y el solicitante haya presentado insistencia, la entidad valorará la viabilidad de la misma sin perjuicio del recurso legal de reserva. De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 35. De la solicitud de copias. La solicitud de copias de documentos que reposen en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, atendiendo la Política Pública de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración. Para tal fin, se informará al solicitante el costo de las copias conforme las tarifas vigentes

En ningún caso un servidor público, podrá suministrar copias de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado.

La expedición de cualquier copia que se solicite debe contar con la autorización del jefe del área responsable de la custodia de estos, y de conformidad con lo establecido en la Resolución 0551 de 2015, *"Por la cual se establecen los costos de reproducción de información pública que reposa en el Ministerio de Justicia y del Derecho y el procedimiento de su expedición para las personas naturales o jurídicas externas"*, o demás que la modifique, sustituya o adicione.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Parágrafo. Si en el término previsto en el artículo 8º de esta Resolución, para la solicitud de documentos o copias, 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 36. Solicitud de información con identificación reservada y clasificada del peticionario. Los grupos de interés 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, se deberá observar lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Ministerio. El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de las razones por las cuales se siente en peligro.

Parágrafo: Si el requerimiento recibido corresponde a una queja o reclamo, el servidor público o contratista del Ministerio encargado de su recepción la remitirá directamente al Grupo de Control Interno Disciplinario garantizando que la información personal de quien radicó la queja no sea divulgada sin su consentimiento, manteniendo siempre la reserva del caso con fundamento en la política interna de protección de tratamiento de datos personales.

CAPITULO III

De las peticiones sobre datos personales

Artículo 37. De las peticiones sobre datos personales. Para dar respuesta a los reclamos y consultas que hagan los ciudadanos titulares de los datos personales que reposen en el Ministerio, sus causahabientes o apoderados, deben aplicarse las siguientes directrices:

1. **Reclamos:** serán atendidos en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, el Ministerio de Justicia y del Derecho informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles.
2. **Consultas:** serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, el Ministerio de Justicia y del Derecho como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Parágrafo 1. Para el trámite de este tipo de requerimientos deberá observarse lo establecido en la **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Ministerio** de conformidad con la Ley 1581 de 2012.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."

Hoja No. 2

Parágrafo 2. La dependencia responsable de gestionar los reclamos y consultas sobre el tratamiento de datos personales es aquella que tenga asignado rol y funciones como oficial de protección de datos personales de acuerdo al artículo 23 del Decreto 1377 de 2013 o quien haga sus veces.

TITULO III DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 38. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Corresponde a los directores, jefes y coordinadores de las áreas del Ministerio, atender, estudiar y resolver los requerimientos, según la naturaleza de estos y de acuerdo con las funciones de su competencia y los términos establecidos en la ley, serán los responsables de emitir la respuesta correspondiente a los grupos de interés y en consecuencia serán los únicos servidores públicos autorizados para suscribirlas.

Parágrafo. Corresponde a los demás servidores públicos o contratistas de la Entidad atender las peticiones asignadas por su jefe inmediato según la normatividad vigente y los procedimientos internos del Ministerio.

Artículo 39. Informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. El Grupo de Servicio al Ciudadano, elaborará y gestionará la publicación del informe trimestral de PQRD, en los términos establecidos en la Ley 190 de 1995, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, o los que les modifiquen, sustituyan o adicionen. Dicho informe se remitirá por parte del Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces, de manera trimestral, mes vencido, al Ministro (a) de Justicia y del Derecho.

Parágrafo 1. La publicación del informe trimestral se hará mes vencido, en la página Web del Ministerio, en la sección Transparencia y Acceso a la Información.

Parágrafo 2. El Grupo de Servicio al Ciudadano, para fortalecer el cumplimiento de la política de transparencia en la Entidad, generará un registro público en formato accesible y organizado de los derechos de petición que les sean formulados cada trimestre, el cual contendrá, como mínimo la siguiente información: tema o asunto que origina la petición o la consulta, fecha de recepción o radicación, término para resolverla, dependencia responsable del asunto, fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web del Ministerio y en la página www.datosabiertos.gov.co

TITULO IV DISPOSICIONES FINALES

Artículo 40. 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, sustituyan, adicionen o reglamenten.

Artículo 41. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las Resoluciones 0332 de 2016, 0484 de 2017.

Continuación de la Resolución “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

Hoja No. 2

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los

WILSON RUÍZ OREJUELA

Proyectó: Claudia Mayelly Vela- Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Diana Carolina Rodríguez Ramos

Aprobó: Nasly Raquel Ramos Camacho – Secretaria General

Jorge Serna – Director Jurídico

Viabilidad Jurídica: Jorge Humberto Serna Botero – Director Jurídico