

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO****RESOLUCIÓN NÚMERO 0163 DE 26 FEB 2021**

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

EL MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en los artículos 208 de la Constitución Política y 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 y,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante 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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

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, resaltando que 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, entre otros, 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 artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en concordancia con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 2080 de 2021, dispone que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, a través de cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

Que según lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, precisando que toda actuación iniciada por cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Que la norma *ibidem* también contempla que, mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir 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, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con lo señalado en el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Justicia y del Derecho, las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, incluidas aquellas verbales, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, en cumplimiento de los términos legales.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 124 de 2016, compilado en el Título 4, de la Parte 1, del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de 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, los cuales 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 desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, establece términos, y procedimientos específicos para resolver requerimientos relacionados con los datos personales de los ciudadanos, que reposan en las entidades públicas y privadas y contiene las disposiciones generales para la protección de datos personales.

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 norma también señala que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, establecerán mecanismos de atención preferencial a determinadas personas por su condición particular, tales como infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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 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 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 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 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, asignándole la función de proponer y desarrollar acciones que permitan 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 siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG establecidos en el Decreto 1499 de 2017 y dentro de ello, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Justicia y del Derecho expidió las Resoluciones 1939¹ y 1940² de 2019; además adoptó el término de grupo de interés a través del Sistema Integrado de Gestión, con la actualización del mapa de procesos, creando el proceso estratégico Gestión de la Relación con Grupos de Interés, tal como consta en Acta N° 5 de 2019 del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

Que mediante la Ley 2080 de 25 de enero de 2021 se reformó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, en lo relacionado al derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones verbales o escritas, por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación de los requisitos que las normas exijan para el efecto, estas actuaciones pueden ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

¹ Resolución 1939 de 2019: *"Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG actualizado, se conforman 105 Comités Sectorial e Institucional de Gestión y Desempeño, se establecen 105 líderes temáticos y se dictan otras disposiciones"*

² Resolución 1940 de 2019: *"Por la cual se articula el Sistema Integrado de Gestión - SIG con la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se establece su equipo operativo y se dictan otras disposiciones"*

4

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

Que se hace necesario expedir un nuevo reglamento interno que actualice el trámite 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 la normatividad institucional de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente y los procesos de la Entidad.

RESUELVE:

TITULO I

CAPITULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer el reglamento interno para el trámite de los derechos de petición que presente cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho y en virtud de las competencias constitucionales, legales y reglamentarias asignadas a esta Cartera Ministerial.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente resolución. Todas las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, servidores públicos y contratistas, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición en el marco de sus competencias.

Artículo 3. Principios generales. Las disposiciones contenidas en la presente Resolución se desarrollan con arreglo a los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 2.1.1.7.1.2 del Decreto 1081 de 2015, 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 internos, 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 alguna; por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario y en el orden en que actúen ante

26 FEB 2021

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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.

-Derecho de defensa y Contradicción de las decisiones administrativas: En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de controvertir esas decisiones por 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, de resultar procedente.

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, 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: 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, teniendo en cuenta 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

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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 en el marco de sus competencias.

-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 del talento humano: 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>

-Grupos de interés: corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, y que 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, en los términos de la Ley 1712 de 2014.

-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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

-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, conforme a los lineamientos establecidos en el acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación.

De conformidad con la Ley 2080 de 2021, la cual dispone el uso de medios tecnológicos o electrónicos como medios de acceso para relacionarse con las autoridades, las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento, de igual manera las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos podrán ser atendidas por la misma vía.

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 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. En el evento que un ciudadano presente una petición a través de redes sociales, la misma deberá cumplir con los requisitos establecidos en la ley, señalados en los artículos del 12 al 14 de la presente resolución para la presentación de peticiones verbales y escritas, en tal sentido, el servidor público o contratista que la reciba, debe verificar el cumplimiento de tales requisitos y enviarla al Grupo de Gestión Documental para su radicación.

Parágrafo transitorio 3. Para efectos de los canales presencial y de servicio postal o correspondencia, se deberán tener en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19, dando prevalencia al uso de medios electrónicos, hasta tanto cesen sus efectos.

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 para respuesta de peticiones:

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

Nivel 1: Atención que realiza directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con el Ministerio a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales versen sobre: **(I)** información general del quehacer de la Entidad, **(II)** información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia y/o **(III)** asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta Cartera Ministerial y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar.

Nivel 2: Atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio respecto de aquellos requerimientos presentados por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, los cuales versen o guarden relación alguna con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.

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 funcionario y/o contratista para la atención del Nivel 2, 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 identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al funcionario designado por la dependencia, transfiriéndole en el Sistema de Gestión Documental la PQRD para su gestión. Por su parte, el servidor público o contratista de la dependencia contactada 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.

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 y conforme lo prevé el artículo 13 de la presente resolución

CAPITULO II

DE LAS PETICIONES EN GENERAL

Artículo 7. Derecho de petición. Toda actuación que inicie una persona ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, salvo que la misma verse sobre asuntos sujetos a trámite especial a cargo de esta Cartera Ministerial, 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, reclamos y sugerencias

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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

Parágrafo. Conforme a lo regulado 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 requiere para la atención de los trámites que estén a cargo del Ministerio 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 Ley 019 de 2012 y que por su naturaleza legal, no le son aplicables las disposiciones relativas a las peticiones verbales de que trata el Decreto 1166 del 2016 y la presente Resolución, deberán presentarse de manera escrita.

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. Las dependencias del Ministerio, responsables de los trámites deberán 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 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 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 que se coloca a consideración del 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 tiene cualquier persona 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

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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.

- 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.
- k. Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales:** son aquellas formuladas por la Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contralorías, Jueces, Magistrados y autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales en los términos del artículo 116 de la Constitución Política.

Artículo 9. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según indica el 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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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.

Los requerimientos de las autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales, se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad.

Parágrafo 1. El contenido de las peticiones presentadas ante el Ministerio de Justicia y del Derecho será validado por parte del Grupo de Gestión Documental, quien se ocupará de determinar la modalidad de la misma y su término de atención, así como la dependencia competente para tramitarla.

Dado el caso en que el área designada como competente para atender la petición manifieste que, en su criterio, no le corresponde adelantar la actuación en cuestión o que el término de gestión asignado en el sistema de gestión documental no concuerda con el objeto de la comunicación, corresponde a dicha área informar sobre el caso concreto al Grupo de Gestión Documental, enunciando las razones que sustentan el cambio, para efectos de que se valide la situación en particular y se realicen los ajustes respectivos.

Parágrafo transitorio 2. Con ocasión de la Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Covid 19, el Gobierno Nacional, expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020, en el cual se realiza una ampliación de términos en algunas de las modalidades del derecho de petición; dichos plazos deben ser aplicados, hasta tanto, cesen los efectos de la de la norma *Ibidem*.

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, lo siguiente:

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble 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, de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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, correo, 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. Lo anterior, sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo.

- 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 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 en nombre de una persona jurídica de derecho privado, deberá allegarse el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la autoridad competente, cuando la ley lo exija o sea necesario para resolver de fondo la petición.

Parágrafo 3. Cuando se esté adelantando una actuación ante el Ministerio y los documentos reposen en otra entidad pública, el interesado puede indicar la entidad en la cual reposan para que el Ministerio los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.

Parágrafo 4. Cuando una petición, bien sea verbal o escrita, 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. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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.

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, según su nivel de atención establecido en el artículo 6 de la presente Resolución. El reparto de correspondencia se realiza electrónicamente por parte del GGD a través del aplicativo institucional correspondiente, para que el servidor público o contratista receptor de la dependencia competente, tenga disponible de inmediato la información.

Parágrafo. 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, en días hábiles, 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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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 y atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, sin perjuicio de que se estime necesaria la activación del Nivel 2, para lo cual se requerirá el apoyo del funcionario o contratista designado en los términos de la presente Resolución.

El servidor público o contratista designado para atender PQRD de cada una de las dependencias, estarán en disposición, cuando sea necesario, de gestionar directamente la petición verbal y deberá redactarla para su correcta radicación.

En todos los casos, se deberá 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 tarjeta profesional, de ser el caso, y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. 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 el funcionario o contratista deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- 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. 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 2. 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

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

de la Entidad, responder, tramitar, controlar, hacer seguimiento o trasladar a la dependencia competente dentro del Ministerio y a otras entidades, dependiendo de cada caso, las peticiones, quejas, reclamos, y denuncias verbales que se reciban.

En el caso de peticiones verbales en la que soliciten información que presuntamente tenga el carácter de reservada, la Entidad valorará, de conformidad con la ley, la viabilidad de la misma y si la respuesta puede ser emitida o no. Dado el caso en que no se estime pertinente lo anterior, se informará al peticionario acerca de la gestión a seguir institucionalmente.

Parágrafo 3. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

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, 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. Para el efecto, el Ministerio podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, en cuyo caso, el Ministerio tendrá la obligación de pronunciarse de fondo, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando el Ministerio opte por remitirse a una respuesta anterior, esta deberá ser colocada de presente al ciudadano.

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, dado el caso en que 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 fecha de radicación.

El ciudadano tendrá hasta un (1) mes para completar la petición, una vez transcurrido el término sin haber obtenido respuesta se aplicará lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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, según los lineamientos de la Política Institucional de Protección de Datos Personales.

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, 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.

Artículo 21. Peticiones de entes judiciales, 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 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Justicia y del Derecho, 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, a su vez, habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia, radicación, trámite y respuesta de dichas peticiones.

Si el Ministerio no cuenta con intérprete en la planta de personal o en el grupo de contratistas para realizar la interpretación directamente de la petición, para la gestión de estas peticiones deben 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, indicando 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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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.

4. Envío y notificación de respuesta: se realizará siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 30 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 acto administrativo de que trata el presente artículo será suscrito por el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, decretando el desistimiento tácito y ordenando el archivo de la petición en cuestión, 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. El área que tiene a su cargo el trámite de la PQRD podrá continuar de oficio la actuación si así lo considera pertinente por razones de interés público, en tal caso expedirá acto administrativo motivado y suscrito por el jefe correspondiente.

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 autoridad competente, expresando las razones y/o soportes normativos que sustentan el traslado, 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. 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 y 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.

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.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

Cuando por razones de seguridad o de salud esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Ministerio 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, en el marco del ejercicio de su profesión, 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 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º. de la 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 vigente.

Parágrafo 1. Quejas contra servidores y contratistas por afectación del servicio. La atención de las quejas presentadas a través de los canales de que trata el artículo 5 de la presente resolución, contra servidores públicos se remitirán al Grupo de Control Interno Disciplinario, y se gestionara conforme a la Ley Disciplinaria y a lo dispuesto en el procedimiento interno.

Parágrafo 2. Denuncia por actos de corrupción. el Grupo de Control Interno Disciplinario, evaluará las denuncias por actos de corrupción de acuerdo a la normatividad vigente y remitirá lo correspondiente a la autoridad penal o administrativa e iniciará las actuaciones disciplinarias a lugar conforme a las normas vigentes y el procedimiento interno.

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, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional, hasta que éste aporte lo solicitado en virtud del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

3. Por fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la constancia correspondiente.
4. Cuando la entidad suspenda términos e informe que requiere más tiempo para contestar.

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. Es responsabilidad del servidor público o contratista, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, con el fin de garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso, gestionar la respuesta de las PQRD a su cargo, surtiendo el correspondiente proceso de notificación que aplique para cada caso según el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 1. 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.

Parágrafo transitorio 2. Con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19 y los lineamientos del Gobierno Nacional, se hará la notificación o comunicación por medios electrónicos, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 del Decreto legislativo 491 de 2020.

Artículo 31. Trámite de PQRD sin información sobre el destinatario. Las peticiones, quejas, reclamos y denuncias en las que se desconozca la dirección de notificación del solicitante (virtual o física), 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, indicando el número de radicación que le permita al solicitante hacer seguimiento al trámite de su queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia o 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 responsable de la petición por medio del Sistema de Gestión Documental, posteriormente, debe ser firmada por el jefe de la dependencia junto con la respuesta al peticionario. Dichos oficios firmados (notificación y respuesta) 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 servidor público o contratista responsable de la dependencia, debe imprimir los oficios con el fin de que sean publicados en la cartelera ubicada en el punto presencial de atención al ciudadano de la Entidad.

TITULO II

OTRAS DISPOSICIONES

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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.
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. De requerirse respuesta, se atenderán en los mismos términos generales del Derecho de Petición. De lo contrario se procede al archivo.

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 de documentos

Artículo 33. Solicitud de Información. Cualquier 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 de información pública clasificada o pública reservada, conforme a la Constitución Política y la Ley.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

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.

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, el Ministerio procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la ley 1437 de 2011.

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 y 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.

X

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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, so pena de las responsabilidades a que haya lugar.

La expedición de cualquier copia que se solicite debe ser autorizada por medio del oficio de respuesta al peticionario que suscriba el jefe de la correspondiente dependencia, teniendo en cuenta 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 normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Parágrafo. Si en el término previsto en el artículo 8° 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 suministrar al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Cuando no fuere posible atender la petición de documentos 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 exceder el doble del inicialmente previsto.

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 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 de Justicia y del Derecho. 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 de Justicia y del Derecho responsable 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 apoderados y demás personas autorizadas por ley, deben aplicarse las siguientes directrices:

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

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 los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
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.

Parágrafo 2. La dependencia responsable de gestionar los reclamos y consultas sobre el tratamiento de datos personales, es aquella que tenga asignado el rol y funciones como oficial de protección de datos personales de conformidad con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013.

TITULO III

DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 38. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Corresponde a los servidores públicos y contratistas del Ministerio atender, gestionar y finalizar, en los términos legales, las peticiones asignadas por su superior inmediato. Los directores, jefes y/o coordinadores de la entidad, de acuerdo con sus respectivas competencias, deberán suscribir las respuestas de las peticiones a cargo de su área, siendo los únicos autorizados institucionalmente para el efecto.

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, adicionen, reformen o reglamenten.

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.

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. 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: (I) tema o asunto que origina la petición o la consulta, (II) fecha de recepción o radicación, (III) término

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite 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.

para resolverla, (IV) dependencia responsable del asunto, (V) fecha y (VI) 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 relativas al ejercicio del derecho de petición, así como aquellas que las modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C., a los

26 FEB 2021


WILSON RUIZ OREJUELA

*Proyectó: Grupo de Servicio al Ciudadano
Revisó: Dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho
Aprobó: Dr. Camilo Andrés Rojas – Secretario General ✕
Viabilidad Jurídica: Dr. Jorge Luis Lubo Sprockel – Director Jurídico*