



MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO

Jornada Reglamento Interno del Derecho de Petición

Secretaría General
Grupo de servicio al Ciudadano
Abril de 2023



ART 1. OBJETO RESOLUCIÓN 0163 DEL 2021

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.





MARCO NORMATIVO RESOLUCION 0163

- Artículo 23, 74 y 209
- Artículo 55 Ley 190 de 1995
- Numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 “
- 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
- Título II, Capítulo I y II de la Ley 1437 de 2011, CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1069 de 2015
- 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
- Ley 1581 de 2012
- Artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Ley 2052 del 2020
- Decreto 1427 de 2017
- Decreto 1069 de 2015, en su artículo 2.2.3.12.9
- Artículo 36 de la Resolución 0685 de 2017
- Resoluciones 1939 y 1940 de 2019
- Ley 2080 de 25 de enero de 2021



ART 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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.





ART 3. PRINCIPIOS



Economía



Celeridad



Eficacia



Imparcialidad



Publicidad



Derecho a la defensa



Gratuidad

ART 5. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN MINJUSTICIA



Canal Telefónico

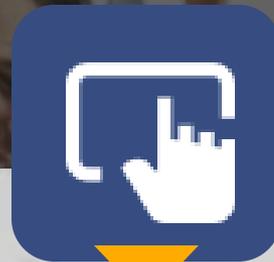
PBX (+57)(1)
444 31 00

Línea Gratuita
01-800-09-11170



Canal Presencial

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá



Canal Virtual

Formulario PQRD

<http://minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrs>
Gestion.documental@minjusticia.gov.co



Canal Postal o de correspondencia

Cra. 13 No. 52-95,
Bogotá

**Horario de lunes a viernes de
8:30 a.m – 4:30 p.m jornada continua**

**Canal virtual habilitado las 24 horas
Capacidad máxima para adjuntar archivos 25 MB.**

Nota. Las PQRDSF que sean recibidas a través de correos institucionales, redes sociales, chat o portales del Ministerio de Justicia y del Derecho, deberán ser enviadas al correo gestion.documental@minjusticia.gov.co y serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental en el Sistema SGDEA.



ART. 6 ATENCIÓN POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Nivel I

Atención que realiza directamente el **Grupo de Servicio al Ciudadano**, acerca de:

- Información general del quehacer de la Entidad.
- Información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia.
- 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 II

Atención especializada que realizan las dependencias del Ministerio acerca de:

Asuntos que guarden relación alguna con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentaria a cada área.

Parágrafo 1. 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. 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 (Art 13).



ART 7. CONCEPTO DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 23 CPC

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Mi 
Derecho de
petición



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

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.



Parágrafo Art 7. Trámites Minjusticia

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.

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.

Trámites

- Traslado de personas condenadas (Repatriación).
- Indulto.
- Autorización para la creación de centros de conciliación y/o arbitraje.
- Otorgamiento de aval para formación de conciliadores.
- Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes.
- Autorizaciones extraordinarias para el manejo de sustancias químicas controladas.
- Licencia de cultivo de plantas de cannabis psicoactivo.
- Licencia de cultivo de plantas de cannabis no psicoactivo.
- Licencia de uso de semillas de cannabis para siembra



Modalidades y Términos de PQRDSF

Ley 1437 de 2011 -título II, sustituido
por el artículo 1 de la Ley 1755 de
2015; Artículos 8 y 9 de la Resolución.



Modalidad	Definición	Términos para resolver
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.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
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.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
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.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.



Modalidad	Definición	Términos para resolver
Reclamo	Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
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 un delito.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
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. (Ver Art 33 presente resolución).	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.



Modalidad

Definición

Términos para resolver

Solicitud de documentos o copias

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona de forma verbal o escrita, cuyo 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. 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 (Res 0551 de 2015). (Art 35 presente resolución).

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta

Solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del MJD, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.

Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.



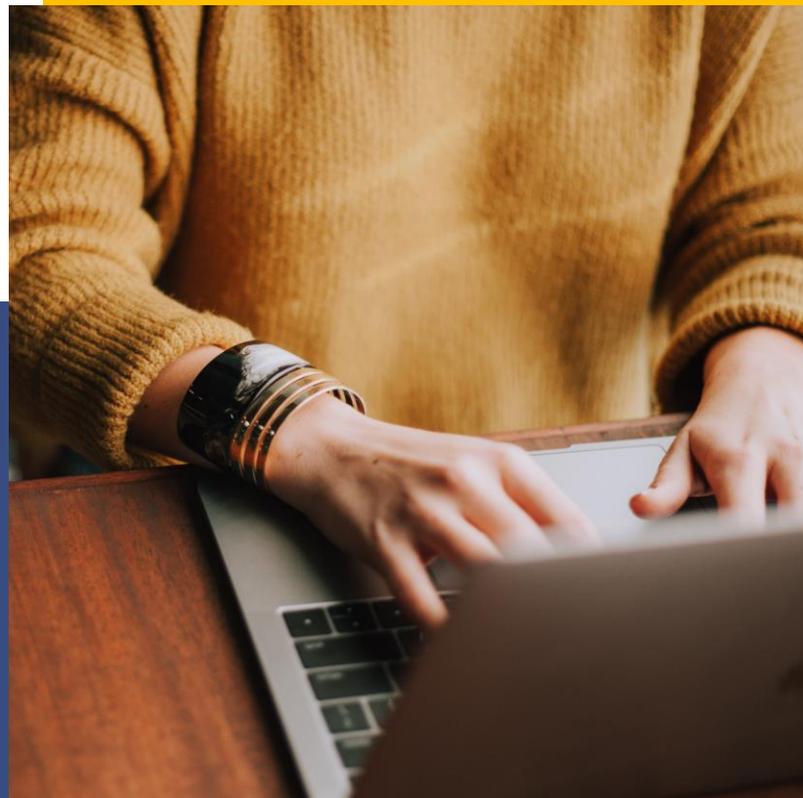
Modalidad	Definición	Términos para resolver
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de información de los Congresistas.	Son las solicitudes de 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.	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
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.	Plazo establecido por la autoridad / si no señala dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.



ART 10. IMPOSIBILIDAD DE RESOLVER PETICIONES EN EL TÉRMINO ESTABLECIDO

PRÓRROGA PARA RESOLVER PQRD

El plazo para responder las peticiones podrá prorrogarse excepcionalmente informando al peticionario antes del vencimiento los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (Parágrafo art 14 ley 1755 de 2015).





ART 11. PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

Pueden presentarse de manera verbal o por escrito, a través de los canales oficiales de atención que la Entidad definió en el artículo 4° de la Resolución.





ART 12. Contenido de las peticiones (Artículo 16 Ley 1755 de 2015)

- Designación de la autoridad a la que se dirige, los nombres y apellidos completos del solicitante y/o 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 fax o la dirección electrónica, el objeto de la petición, las razones en las que fundamenta su petición, la relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite, la firma del peticionario cuando fuere el caso.

ART 13. PETICIONES ESCRITAS

El GGD encargado de recibir, radicar y distribuir las peticiones escritas radicadas (Ventanilla de correspondencia y Canal virtual) de acuerdo con el procedimiento de Gestión Documental de la entidad, el cual establece las directrices de distribución conforme a lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación. También se encargan de asignar la tipología documental.

Parágrafo: Las peticiones recibidas por el Canal Virtual u otros medios electrónicos, por fuera del horario establecido, en días hábiles, de lunes a viernes de 8 am – 5 pm, se entienden recibidas al día hábil siguiente.

ART 14. PETICIONES VERBALES



Derecho de petición verbal:

En cumplimiento al Decreto 1166 de 2016 de Minjusticia, se reglamentó el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Los grupos de interés pueden presentar una petición verbal de manera presencial o telefónica. Para ambos casos, el servidor público o contratista designado debe registrar su petición verbal y deberá entregarle constancia de recepción de la misma, debe contener como mínimo los siguientes datos:



minjusticia.gov.co/atención-y-servicios-a-la-ciudadanía/pqrdsf

GOV.CO

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

Buscar en la entidad

Inicio | Ministerio | Transparencia | Participe | Atención y Servicios a la Ciudadanía | Normatividad | Sala de prensa | Programas

MinJusticia > Servicio al ciudadano > Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRDSF

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRDSF

- Ingrese aquí para formular su PQRDSF
- Ingrese aquí para formular su PQRDSF como anónimo
- Conozca el estado de PQRDSF



ART 14. PETICIONES VERBALES

- Son centralizadas por el GSC, (canal telefónico y presencial).
- Debe cumplir con el mismo contenido dispuesto por el artículo 16 de ley 1755 de 2015.
- 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.
- Se debe dejar constancia de su recepción y radicarse en el GGD de la Entidad, esta constancia debe contener, los datos necesarios para notificación a peticionario.



ART 15. PETICIONES OSCURAS

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 .

ART 16. PETICIONES IRRESPECTUOSAS

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.





ART 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 informando al peticionario, salvo que se trate de derechos imprescriptibles

ART 18. PETICIONES ANÁLOGAS O CONJUNTAS

Aquella donde más de diez (10) personas formulan peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. En este evento, el MJD, 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



ART 19. PETICIONES INCOMPLETAS

- El MJD 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.

ART 20. PETICIONES ANÓNIMAS

Son aquellas en las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. 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.



ART 22. PETICIÓN EN LENGUAS NATIVAS

Si el Ministerio no cuenta con interprete, debe:



Recepción

Dejará constancia de la petición y se grabará en formato de audio a través de los medios tecnológicos que disponga la Entidad.



Radicación

Una vez grabada la petición verbal, esta será radicada por el GSC en el Sistema de Gestión Documental, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestión de interpretación.



Gestión de Interpretación

EL GSC remitirá la grabación a través de comunicación oficial al Ministerio de Cultura, 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 GSC contactará a los intérpretes para verificar su disponibilidad y tarifas (en caso de requerirse).



Envío y Notificación

Es responsabilidad del servidor público o contratista, gestionar la respuesta de las PQRD a su cargo, surtiendo el correspondiente proceso de notificación.



ART. 23 Y 24. DESISTIMIENTO TÁCITO Y EXPRESO

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (Art. 17 Ley 1755 de 2015).

Se puede desistir de la solicitud o de la actuación de forma tácita o expresa:

Tácita

Al no cumplir con el término otorgado por la entidad para completar el requerimiento

Expresa

El peticionario puede desistir en cualquier momento de su requerimiento

Procede la Entidad:

A decretar el desistimiento y archiva el requerimiento mediante acto administrativo motivado – procede recurso reposición

La Entidad Puede:

Archivar o de oficio continuar la actuación al considerarla de interés público

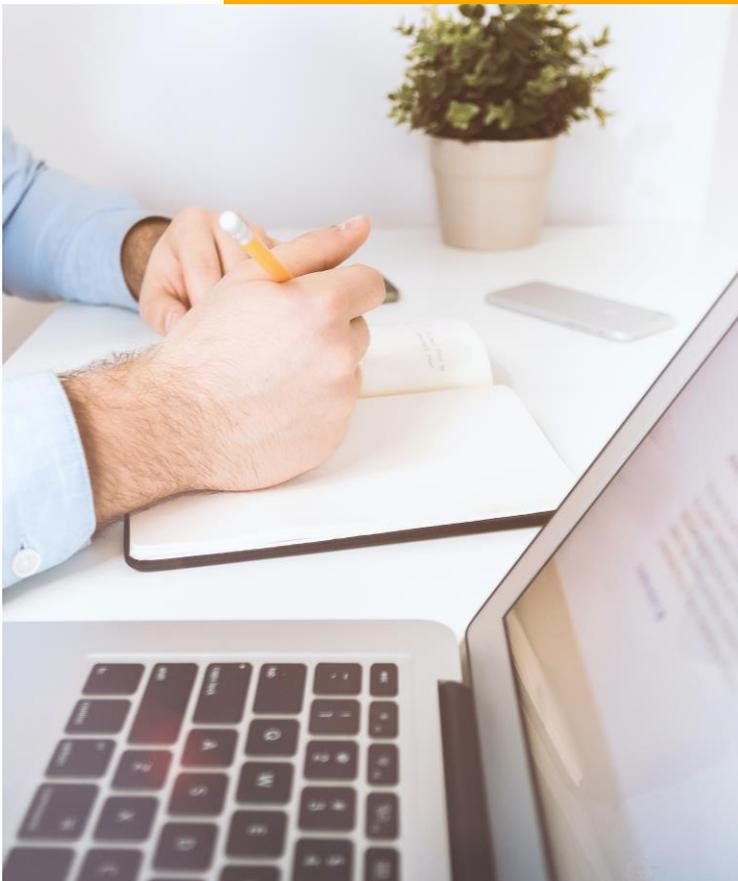


ART 25. FALTA DE COMPETENCIA PARA RESPONDER

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 petitionario y deberá dar traslado de la petición a la autoridad competente, expresando las razones y/o soportes normativos que sustentan el traslado.

Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRD, el servidor público o contratista definido como competente para dar respuesta, gestionará 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 petitionario.

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





ART 26. ATENCION PRIORITARIA 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.

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, 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.

Se guardará reserva de sus datos personales conforme a la Política y Procedimiento de Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Entidad.





ART. 30 NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

Es responsabilidad del servidor público o contratista, en el marco de sus funciones u obligaciones, gestionar la respuesta de las PQRD a su cargo, surtiendo el correspondiente proceso de notificación que aplique para cada caso.

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.





ART 31. TRAMITE DE PQRDSF SIN INFORMACIÓN SOBRE 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 CPACA y publicar en las carteleras del centro de servicio al ciudadano del Ministerio y la página web www.minjusticia.gov.co sección "Notificaciones por aviso".

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.



NOTIFICACION POR AVISO ARTICULO 69 LEY 1437 DE 2011

En cumplimiento de lo establecido en el inciso 2° del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por medio del presente se notifica el oficio MJD-OFI22-XXXXXXX-GSC-4008 del 03 de abril de los corrientes, por medio de la cual, se dio respuesta a la petición interpuesta por el señor **Anónimo**. Lo anterior, en razón a que el peticionario no menciona dirección física o correo electrónico de notificación.

Para efectos de lo dispuesto, se procede a notificar con la copia íntegra del MJD-OFI22-XXXXXXX-GSC-4008.

El presente Aviso se publica a los veinticinco (xx) días del mes de abril de 202X por un término de cinco (5) días, advirtiéndose que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

@Firma

Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano (E)

Se retira hoy: _____

CLAUDIA MAYELLY VELA DÍAZ
Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano (E)

Elaboró: Nombre y apellido
Revisó: Nombre y apellido
Aprobó: Nombre y apellido



ART 32. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

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.



Art.33 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

“Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considerada de interés público”.



ART. 33 SOLICITUD DE INFORMACION Y ART 34 INSISTENCIA DEL SOLICITANTE ANTE LA EXCEPCIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN

ART. 33. Para 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 esta 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.

ART. 34. 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.

ART. 35 DE LA SOLICITUD DE COPIAS

- 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.
- Se informará al solicitante el costo de las copias conforme las tarifas vigentes. 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 dependencia, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 0551 de 2015
- En ningún caso, 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.



Parágrafo. 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.



ART. 36 SOLICITUD DE INFORMACIÓN CON IDENTIFICACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA

- 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.
- Se debe 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 debe ser divulgada sin su consentimiento,
- Se debe mantener la reserva del caso con fundamento en la política interna de protección de tratamiento de datos personales.

ART. 37 PETICIONES DE DATOS PERSONALES – LEY 1581 DE 2012

- **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 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.
- **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 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: Aplicación de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del Ministerio de conformidad con la Ley 1581 de 2012.





ART. 38 COMPETENCIA PARA ATENDER PQRDSF

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.





ART 39. INFORME DE GESTIÓN PQRD

El Grupo de Servicio al Ciudadano, elabora y gestiona 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.

Dicho informe se remite 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.





FALTA DISCIPLINARIA

Constitución Política Art. 23

- Artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- Artículo 23 y numeral 1º de los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002 (arts. 26 y núm. 1º de los arts. 38 y 39 de la Ley 1952 de 2019).
- Artículo 34 numeral 15 Ley 734 de 2002 (núm. 16. Art. 38 Ley 1952 de 2002).
- Artículo 34 numeral 38 Ley 734 de 2002 (núm. 39 art. 39 Ley 1952 de 2019).
- Artículo 35 numeral 8 Ley 734 de 2002 (núm. 8 art. 39 Ley 1952 de 2019)
- Artículo 34 numeral 34 Ley 734 de 2002 (núm. 35 art. 38 Ley 1952 de 2019)



RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Revisar periódicamente la bandeja de entrada SGDEA con el fin de evitar vencimiento de términos.
- ✓ Solicitar a tiempo los cambios de tipologías al Grupo de Gestión Documental al correo electrónico tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co y cerciorarse del correcto cambio.
- ✓ Derivar o vincular la respuesta del número de radicación de la PQRDSF asignada en el sistema de gestión documental SGDEA, y/o adjuntar la respuesta al peticionario así como la evidencia de notificación al peticionario en el Gestor Documental SGDEA
- ✓ Verificar el efectivo envío de la respuesta al peticionario, no basta sólo con elaborar el oficio de respuesta, el mismo debe ser debidamente firmado y enviado; de ser necesario realice la notificación por aviso y verifique su publicación en la página del Ministerio.
- ✓ Si la notificación al peticionario se hizo por correo electrónico este a través de la opción imprimir se debe guardar en formato PDF y adjuntarlo al radicado de la PQRDSF. No tomar pantallazos.



RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Cada dependencia cuenta con un enlace PQRDSF quien apoya al jefe de área para realizar seguimiento a la dependencia y recibe el informe de alertas para gestionar las PQRDSF próximas a vencer y vencidas.
- ✓ Cerrar a tiempo la PQRDSF en el Gestor Documental SGDEA.
- ✓ Realizar el registro de las orientaciones en los canales telefónico y presencial en el formato establecido en el sistema de gestión documental (SGDEA)
- ✓ Para mejorar la percepción ciudadana, se invita a funcionarios y contratistas a incluir en sus oficios y correos electrónicos de respuesta de PQRDSF el siguiente link:
<https://www.minjusticia.gov.co/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa/encuesta-de-percepci%C3%B3n>
- ✓ Cualquier novedad o inconveniente con el manejo en el gestor documental (SGDEA) debe reportarse por medio de mesa de ayuda – Aranda. La dependencia que administra este sistema es el Grupo de Gestión Documental.
- ✓ Continuar actualizando la información dirigida a la ciudadanía en la página web de Minjusticia, utilizando un lenguaje claro e incluyente.



El Grupo de Servicio al Ciudadano está atento y dispuesto a escuchar y recibir sus aportes y sugerencias con el fin de eliminar el riesgo de fuera de términos en la respuesta en las PQRDSF.

Gracias por su asistencia y atención



Los invitamos a escanear el siguiente código QR para
realizar el registro y evaluación del evento



También, podrán realizar **su registro y evaluación a través del link** que les compartimos en el chat.