

RESOLUCIÓN NÚMERO 3660 DE 2022

(mayo 13)

por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones.

El Ministro de Defensa Nacional, en ejercicio de la facultad legal que le confiere el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 3°, numeral 2 del Decreto número 1874 de 2021, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política establece el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que para los efectos previstos en la presente resolución, se entiende que el Ministerio de Defensa Nacional está integrado por la Unidad de Gestión General, el Comando General de las Fuerzas Militares, el Ejército Nacional, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana y la Policía Nacional.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6° de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones, denuncias o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7° numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas que les corresponde resolver.

Que la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 13 a 33, sustituidos por el artículo 1° de Ley 1755 de 2015, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia encargada de atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.

Que de conformidad con la Sentencia T-235 de 2011 de la Corte Constitucional, las comunidades indígenas son sujetos de especial protección constitucional y se les requiere brindar una atención preferencial, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, especialmente en sus incisos 2 y 3, ordenan a todas las autoridades prodigar un trato especial (favorable) a grupos y personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad o en situación de debilidad manifiesta. La caracterización de los pueblos indígenas como sujetos de especial protección constitucional atiende a su situación de vulnerabilidad, originada en aspectos históricos, sociales y jurídicos.

Que, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, aquellas peticiones que hagan referencia a recolección, trámite o modificación de datos personales deberán cumplir con los términos mencionados en la misma, y se hace necesaria la inclusión del trámite de las peticiones relacionadas con la Ley de Protección de Datos Personales, la cual reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

Que en virtud de los principios constitucionales y legales que protegen y regulan las peticiones de carácter verbal, así como la atención preferencial que debe recibir la población de especial protección constitucional, se requiere armonizar el trámite interno con los valores expuestos en la normativa.

Que, de conformidad con los artículos 12 y 13 del Decreto número 019 de 2012, se requiere brindar atención preferencial a niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública, y personas desplazadas por la violencia, por ser considerados como sujetos de especial protección constitucional.

Que el Decreto número 1008 de 2018, *por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que, de conformidad con la Sentencia T-211 de 2019 de la Corte Constitucional se reconoce a las víctimas del conflicto armado, como sujetos de especial protección, por lo que se incluyó en el parágrafo 2° del artículo 9 de la presente resolución, el cual hace referencia a la población que requiere atención preferencial.

Que teniendo en cuenta que la interacción por medios electrónicos entre el ciudadano y las entidades del Estado son cada vez más frecuentes, se incluyen las redes sociales como canales de recepción de PQRS, lo que permitirá avanzar hacia la mejora de servicio de acuerdo con los nuevos canales de comunicación que proponen los avances tecnológicos actuales a través de internet.

Que con la expedición del presente acto administrativo se pretende avanzar en la consolidación de una cultura organizacional que incorpore altos estándares de calidad en la gestión, que emplee las mejores prácticas de la administración pública y que desarrolle permanentemente las competencias gerenciales de los servidores públicos del Sector Defensa.

Que de conformidad con el Decreto número 1874 de 2021 se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se crean nuevas dependencias, funciones y se dictan otras funciones.

Que de conformidad con el inciso 1 del artículo 35 del Decreto 1874 de 2021, son funciones de la Oficina de Relación con el Ciudadano definir lineamientos relacionados con el servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas, diagnósticos, estándares de calidad y atribuciones respectivas del Ministerio de Defensa Nacional y del Sector Defensa.

Que de conformidad con la normativa y jurisprudencia actuales, es necesario actualizar la reglamentación interna del derecho de petición y especificar los términos para resolver peticiones en cuanto a días hábiles.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.* Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en esta Resolución, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, 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 con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Parágrafo. El Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional deberán contar con oficinas, dependencias o grupos encargados de tramitar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones de su competencia en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Artículo 2°. *Naturaleza del derecho de petición.* Sin que sea necesario invocar el artículo 23 de la Constitución Política, el Ministerio de Defensa Nacional tramitará toda actuación que inicie cualquier persona en los términos previstos en la Ley 1437 de 2011 sustituida en sus artículos del 13 al 33 por la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma y por ende se sujetará a las reglas previstas en la presente resolución.

En virtud del principio de buena fe, la presentación por cualquiera de los medios a que se refiere la presente resolución de una solicitud en los términos de que trata el artículo

anterior, deberá ser tramitada como una manifestación del derecho de petición, sin que pueda negarse su recepción, tramitación y resolución, salvo en los casos expresamente previstos en la presente resolución.

Artículo 3°. *Incorporación de principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos.* Con el fin de garantizar el carácter fundamental del derecho de petición, se entienden incorporados a la presente resolución los principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos contenidos en el Decreto número 2106 de 2019, por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Artículo 4°. *Finalidad de la actuación del ministerio de defensa nacional.* La actuación administrativa a cargo de los servidores públicos del Ministerio de Defensa Nacional tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados.

Artículo 5°. *Titulares del derecho de petición.* Tiene derecho a presentar peticiones toda persona colombiana o extranjera, sin embargo, y de conformidad con lo previsto en el artículo 219 de la Constitución Política, ningún miembro de la fuerza pública en servicio activo podrá dirigir peticiones al Ministerio de Defensa Nacional, excepto sobre asuntos que se relacionen con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo.

Artículo 6°. *Gratuidad y actuación en sede administrativa.* Las actuaciones realizadas por el Ministerio de Defensa Nacional para recibir, tramitar y atender efectivamente los derechos de petición son gratuitas, y no requieren de intermediario o abogado para su tramitación, con excepción de la interposición de recursos en la actuación administrativa y de aquellas actuaciones en las cuales solo los abogados en ejercicio podrán intervenir como apoderados o agentes oficiosos de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o de leyes especiales.

Artículo 7°. *Término y condiciones para resolver las distintas modalidades del derecho de petición.* Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sin perjuicio del término especial para resolver las siguientes modalidades del derecho de petición:

1. Las peticiones de documentos y de acceso a la información pública deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo 1°. Cuando por razones excepcionales y plenamente justificadas no sea posible dar respuesta dentro de los plazos de que trata el presente artículo a las peticiones formuladas al Ministerio de Defensa Nacional, el servidor público responsable de proferir la respectiva respuesta deberá informar al peticionario, dentro del plazo fijado en el presente artículo y que corresponda según la modalidad de petición de que se trate, sobre la circunstancia que impide dar respuesta dentro del plazo fijado en este artículo para ello, señalando a la vez el término razonable dentro del cual se resolverá o dará respuesta definitiva a la petición formulada, el cual no podrá ser superior al doble del fijado en este artículo para el efecto.

Parágrafo 2°. De conformidad con la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, aquellas peticiones que hagan referencia a recolección, trámite o modificación de datos personales deberán cumplir con los términos mencionados en la misma.

Parágrafo 3°. El Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional deberán encaminar acciones para garantizar las respuestas efectivas a las PQRSD al ciudadano dentro de los términos establecidos en esta resolución.

Artículo 8°. *Presentación y radicación de peticiones.* Las peticiones podrán presentarse por escrito, o verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como aquellas que regulen el respectivo procedimiento.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el servidor público la expedirá en forma sucinta.

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los

formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el servidor público respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo 3°. El tratamiento de datos personales y protección de la información de quienes presentan peticiones a través de los diferentes canales se someterá a los principios rectores establecidos en la normativa vigente de tratamiento de datos personales y protección de la información.

Artículo 9°. *Presentación de peticiones verbales.* Las peticiones verbales y las solicitudes de acceso a la información pública ante el Ministerio de Defensa Nacional podrán ser presentadas en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, ante las dependencias de las Oficinas de Relación con el Ciudadano o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, quienes procederán a transcribir las y a radicarlas en las Oficinas de Gestión Documental o puntos de radicación, cancillerías o dependencias que hagan sus veces.

Las Oficinas de Relación con el Ciudadano o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, deberán dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información en el interior de la entidad, el peticionario podrá solicitar copia de la constancia de haber presentado la respectiva petición por el mismo medio de recepción de la misma, constancia que le será remitida una vez radicada la respectiva petición por el servidor encargado de su recepción, por cualquier medio escrito o electrónico.

La constancia de presentación de las peticiones verbales a que se refiere el inciso anterior deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. 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 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° o de la Ley 1755 de 2015.
6. 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 recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que faltan, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del servidor responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

El Ministerio de Defensa Nacional deberá centralizar en sus respectivas líneas de atención al ciudadano, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente, y habilitarán los medios tecnológicos o electrónicos de que trata el artículo 11 de la presente resolución, de manera que se permita la recepción de peticiones verbales en los términos y condiciones establecidos en el siguiente inciso, incluso por fuera de los horarios de atención al público. Se deberá dejar constancia y radicar las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información en el interior de la entidad.

La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento en 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.

Parágrafo 1°. 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.

Parágrafo 2°. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Niños, niñas y adolescentes
- Adulto mayor
- Mujeres gestantes
- Persona en situación de discapacidad
- Desplazados por la violencia
- Víctimas del conflicto armado
- Veterano de la Fuerza Pública
- Grupos étnicos

Parágrafo 3°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.

Parágrafo 4°. Deberán presentarse por escrito aquellas peticiones reguladas por normas especiales que correspondan a trámites y servicios a cargo del Ministerio de Defensa Nacional, que prevean en las disposiciones que las rigen su presentación de manera escrita y a través de formularios o cualquier otro instrumento estandarizado para el efecto, los cuales deberán ser publicados en la página web según corresponda.

Parágrafo 5°. El Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y la Policía Nacional deberán garantizar a través de las oficinas de relación con el ciudadano o quienes hagan sus veces, en articulación con las oficinas de sistemas o quienes hagan sus veces, como también con áreas administrativas, un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y nuevas tecnologías para una ordenada atención a los usuarios.

Parágrafo 6°. El Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y la Policía Nacional deberán mantener actualizada la información respecto de las líneas telefónicas en su página web para la adecuada presentación de peticiones verbales.

Artículo 10. *Presentación de peticiones escritas.* Cuando las normas especiales que regulen las distintas actuaciones administrativas que se surtan ante el Ministerio de Defensa Nacional lo requieran, podrá exigirse que determinadas peticiones se presenten por escrito; para ello, se pondrán a disposición de los interesados, formularios y otros documentos virtuales y físicos para su diligenciamiento en la página web del Ministerio y en las distintas sedes del mismo, así como instructivos para su diligenciamiento que den cuenta de los requisitos y documentos requeridos para la presentación de las distintas peticiones regladas. Tales formularios no tendrán costo alguno, salvo que las normas especiales que regulen la actuación administrativa respectiva lo establezcan. Los peticionarios podrán aportar en todo caso, los documentos adicionales que consideren útiles para que sea resuelta su petición, sin que el servidor público encargado de resolver la misma pueda obviar su consideración al momento de resolverla.

El peticionario podrá solicitar al servidor público encargado de la recepción de una petición escrita, la certificación o copia de esta que deberá aportar, en la cual se anotará la fecha y hora de su presentación, así como el número y clase de documentos anexos, esta copia tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos sin costo alguno para este.

Artículo 11. *Presentación y trámite de peticiones por medios electrónicos.* Se admitirán y se tramitarán peticiones recibidas por el Ministerio de Defensa Nacional por cualquier medio idóneo para la comunicación electrónica o transferencia de datos, siempre y cuando reúnan los requisitos previstos en el artículo 13 y en las normas especiales que regulen las actuaciones administrativas de competencia del Ministerio, y se dirijan a las direcciones de correo electrónico o formularios de datos establecidos para el efecto en las páginas web del mismo Ministerio, Comando General, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana y Policía Nacional.

Recibida una petición por medios electrónicos o mensajes de datos, el servidor público responsable de la administración de la cuenta o casilla electrónica respectiva deberá enviar al peticionario un mensaje electrónico a la cuenta de correo reportada acusando recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha, hora y número de radicado asignado. Recibida una petición por este medio electrónico, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Cualquier peticionario que presente solicitudes por escrito, de manera verbal o por cualquier medio de comunicación electrónico o transferencia de datos podrá solicitar en el escrito de radicación de su petición o al momento de formularla que la actuación continúe surtiéndose a través de mensajes de datos, en cuyo caso suministrará su dirección de correo electrónico a fin de que el servidor público competente la incorpore en la base de datos que se establezca para el efecto, a fin de que las comunicaciones y notificaciones producidas con ocasión de la actuación respectiva se surtan electrónicamente a la cuenta de correo reportada en cuyo caso se entenderá surtida la respectiva notificación a partir de

la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo respectivo, fecha y hora que deberá certificar el servidor público competente.

En todo caso, el peticionario podrá en cualquier momento solicitar al servidor público competente que las notificaciones y comunicaciones que deban serle remitidas se surtan por cualquier otro medio de comunicación. Las peticiones y comunicaciones radicadas por medios electrónicos se entenderán efectuadas oportunamente cuando existan términos para su presentación establecidos por las normas especiales que regulen las actuaciones administrativas que se surten ante el Ministerio de Defensa Nacional, siempre y cuando se hayan presentado hasta antes de las cero (0) horas del día siguiente, y se radicarán y se trasladarán al servidor público competente al día hábil siguiente a su presentación.

Parágrafo. Las entidades adoptarán los procedimientos internos con el fin de recibir PQRS a través de las redes sociales, a las cuales en todo caso deberá asignarse un radicado.

Artículo 12. *Deber de trámite oportuno.* Es un deber del servidor público de la Entidad atender y tramitar las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y conforme al procedimiento adoptado por la Oficina de Relación con el Ciudadano de la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional. Ningún servidor público podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Parágrafo. La Oficina de Control Interno Sectorial con el acompañamiento de la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa efectuarán el seguimiento correspondiente para garantizar el cumplimiento del trámite oportuno a las peticiones por parte de los servidores públicos del Sector Defensa.

Artículo 13. *Contenido de las peticiones escritas o por medio electrónico.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación del Ministerio de Defensa Nacional o de cualquiera de sus dependencias. No podrá rechazarse el trámite y radicación de la petición por la ausencia de designación de la dependencia encargada del trámite de esta, o por la designación de una que no sea la competente funcionalmente para resolverla, siempre y cuando se trate de un asunto cuya resolución corresponda al Ministerio.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección de correo electrónico. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que se fundamenta la petición.
5. La relación del cumplimiento de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite, incluyendo aquellos necesarios para el efecto.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. El servidor público encargado de recibir la petición tiene la obligación de examinarla integralmente, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no sean exigidos expresamente por las normas aplicables a la actuación administrativa en particular y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. Las peticiones o denuncias anónimas que no reúnan los requisitos previstos en el presente artículo no se tramitarán como derechos de petición; por ende, no generan el deber de brindar respuesta al solicitante, sin perjuicio de la obligación del servidor público que las reciba, de remitirlas al competente para iniciar las investigaciones o procedimientos administrativos del caso.

Artículo 14. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito.* En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público que la recepcione o tramite constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes contado a partir del requerimiento respectivo. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación administrativa iniciada, cuando no satisfaga el requerimiento efectuado por el servidor público respectivo, salvo que –antes de vencer el plazo concedido– solicite una prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales y reglamentarios.

Artículo 15. *Desistimiento expreso de las peticiones.* 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, pero la entidad podrá

continuar la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 16. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.* Toda petición dirigida al Ministerio de Defensa Nacional debe ser respetuosa, so pena de su rechazo o devolución, precisando en todo caso los motivos que dan lugar a dicha circunstancia.

Solo cuando la finalidad u objeto de una petición resulte incomprensible y no se entienda, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse dentro del término establecido, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo se aplicará sin perjuicio de la aplicación de lo previsto en las normas especiales que regulan las actuaciones administrativas de competencia del Ministerio de Defensa Nacional en particular.

Artículo 17. *Atención prioritaria de peticiones.* Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

En cumplimiento a la Ley 5ª de 1992, los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.

De acuerdo con el parágrafo 2º del artículo 9º de la presente resolución, se determina la población preferencial y/o prioritaria.

Artículo 18. *Peticiones dirigidas a servidores públicos o dependencias sin competencia.* En caso de que la dependencia del Ministerio de Defensa Nacional a la cual se ha dirigido la petición no sea la competente para su resolución, informará de inmediato al peticionario si este acude a presentar su solicitud verbalmente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de su recepción si obró por escrito o por medios electrónicos, y remitirá dentro del mismo término la petición al servidor público, dependencia o entidad competente, así como una copia de dicha remisión al peticionario a través del medio que haya empleado para radicar su solicitud o en caso de no existir servidor público competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

No podrá rechazarse o devolverse una petición por el simple hecho de no indicar la dependencia o nombre del servidor público encargado de tramitarla, siempre y cuando la misma sea dirigida al Ministerio de Defensa Nacional y se trata de un asunto sometido a su competencia, en cuyo caso, el servidor público encargado de su recepción la dirigirá de manera inmediata a la dependencia o servidor público competente para resolverla.

Artículo 19. *Peticiones de información análogas.* Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información, de interés general o de consulta análogas, el servidor público competente podrá brindar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web del Ministerio y se entregarán copias de las mismas a quienes las soliciten.

Artículo 20. *Identidad de peticiones.* Cuando sobre el mismo asunto una misma persona o su representante presenten dos (2) o más peticiones con identidad de solicitudes o requerimientos respecto de los mismos hechos y se encuentren relacionadas con una misma actuación o que tengan el mismo efecto, se acumularán y se tramitarán bajo una misma radicación.

Para los efectos previstos en el inciso anterior, las oficinas de correspondencia o quien haga sus veces, previo a efectuar el reparto de la documentación, verificarán las radicaciones anteriores por tema y/o asunto, así como la identidad del peticionario, y procederán a radicar las peticiones posteriores ante la dependencia o autoridad que primero conoció de la actuación. Lo anterior sin perjuicio de que, con posterioridad, la acumulación proceda por una dependencia distinta a las oficinas de correspondencia o quien haga sus veces.

Artículo 21. *Sitios de radicación de peticiones.* Las peticiones que se dirijan al Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana y Policía Nacional, podrán ser radicadas personalmente en la ciudad de Bogotá, D. C., como punto principal a la siguiente dirección: “carrera 57 núm. 43-28, Puerta 8, CAN”, y además podrán presentarse a través de los diferentes canales de atención y puntos de radicación establecidos en sus respectivos portales electrónicos.

Igualmente, y con el propósito de facilitar el acceso a los diferentes canales de atención y puntos de radicación, el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas

Militares y la Policía Nacional, deberán mantener actualizada la información en sus páginas web para el efecto, la cual será divulgada también en los respectivos portales electrónicos.

Las personas residentes en un lugar diferente a la ciudad de Bogotá podrán presentar sus peticiones a través de medios electrónicos y telefónicos.

Parágrafo. Se debe garantizar en el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana y la Policía Nacional, la recepción y radicación de PQRSD dirigidas a la Unidad de Gestión General, y posterior a esto, se les debe dar traslado por competencia.

Artículo 22. *Radicación y reparto de derechos de petición.* Todas las dependencias del Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional, que reciban una petición a través de los diferentes medios presenciales, electrónicos, telefónicos, deberán radicar y remitirlas por competencia a las Oficinas de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y/o Policía Nacional. Lo anterior con el propósito de contar con una efectiva trazabilidad de estas.

Las Oficinas de Gestión Documental o puntos de radicación, Cancillerías, o dependencias que hagan sus veces, deberán proceder dentro del día siguiente a la radicación de los derechos de petición, remitirlos a la Oficina de Relación con el Ciudadano o quienes hagan sus veces para el respectivo trámite y envío al competente.

Artículo 23. *Informaciones y documentos reservados.* Solo tendrán el carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por mandato de la Constitución y de la ley, en especial los siguientes:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de activos de la nación.

Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial e industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. De conformidad con la Ley 1581 de 2012, para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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.

Artículo 24. *Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.* Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el siguiente parágrafo.

Parágrafo. De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ella.

Artículo 25. *Insistencia de solicitante en caso de reserva.* Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el servidor público que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

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

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando el servidor público competente solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no evocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 26. *Inaplicabilidad de las excepciones.* El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello los solicite para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el presente artículo.

Artículo 27. Las entidades adscritas y vinculadas del Sector Defensa deberán en el término de seis (06) meses adoptar sus reglamentos internos del derecho de petición conforme a la normativa vigente y a los lineamientos que emita la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

Artículo 28. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean radicadas en el Ministerio de Defensa Nacional y sean trasladadas por competencia a las dependencias o entidades adscritas y vinculadas del Sector Defensa, deberán ser gestionadas dentro de los términos de ley, a través del Sistema de Gestión dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional.

Parágrafo 1°. La Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional adelantará seguimientos continuos al presente artículo.

Artículo 29. *Normas complementarias y especiales.* Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en las Leyes: 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen o sustituyan.

Artículo 30. *Vigencia y derogatorias.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga la Resolución número 9308 de 2015, la Resolución número 430 de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en la ciudad de Bogotá, D. C., a 13 de mayo de 2022.

El Ministro de Defensa Nacional,

Diego Andrés Molano Aponte.

(C. F.).