

**RESOLUCIÓN NÚMERO 0064 DE 2024**

(febrero 2)

*por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD) en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.*

El Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, el numeral 20 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 y el numeral 26 del artículo 19 del Decreto número 2647 de 2022, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 14 de la Constitución Política establece que “toda persona tiene derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica”.

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

Que el artículo 31 de la Constitución Política establece que “toda sentencia judicial podrá ser apelada o consultada, salvo las excepciones que consagre la ley. El superior no podrá agravar la pena impuesta cuando el condenado sea apelante único”.

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

Que el numeral 1 del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 2080 de 2021, señala:

“Artículo 5°. *Derechos de las personas ante las autoridades.* En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a

obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán 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 (...)."

Que el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, *por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho de Petición ante autoridades.

Que los artículos 13 y 22 de la Ley 1437 de 2011 establecen que el ejercicio del derecho de petición es gratuito, y que las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, respectivamente.

Que el artículo 15 *ibídem* prevé que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Que el artículo 258 de la Ley 5ª del 17 de junio de 1992 establece el término para dar respuesta a la solicitud de informes por los Congresistas.

Que en la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, se dictan las disposiciones que constituyen las faltas disciplinarias de funcionarios públicos.

Que el Título IV de 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 y se dictan otras disposiciones*, regula lo referente a las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información.

Que en la sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional precisó que el derecho de petición está integrado por cuatro elementos fundamentales, a saber: (i) la formulación de la petición, (ii) la pronta resolución, (iii) la respuesta de fondo y (iv) la notificación de la decisión. Lo primero implica que "los obligados a cumplir con este derecho tienen el deber de recibir toda clase de petición", por cuanto el derecho de petición "protege la posibilidad cierta y efectiva de dirigir a las autoridades o a los particulares, en los casos que determine la ley, solicitudes respetuosas, sin que estas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas". Lo segundo, que el término de respuesta del derecho de petición "debe entenderse como un tiempo máximo que tiene la administración o el particular para resolver la solicitud".

Que en la sentencia SU213-21, la mencionada Corporación reiteró su jurisprudencia estableciendo que "la respuesta a las peticiones debe ser de fondo, esto es: (i) clara, "inteligible y de fácil comprensión"; (ii) precisa, de forma tal que "atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente" y "sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas"; (iii) congruente, es decir, que "abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado", y (iv) consecuente, lo cual implica "que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado "para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida".

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a los niños, niñas y adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

Que el Decreto número 1069 de 2015, Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho en su Capítulo 12, adicionado por el Decreto número 1166 de 2016, regula el marco jurídico orientador en relación a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente 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 la voz.

Que por medio del Decreto número 2647 del 30 de diciembre 2022 se modificó la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Que el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República mediante la Resolución número 0987 del 15 de diciembre de 2016, reglamentó el trámite interno del derecho de petición.

Que a través de la Resolución número 0048 del 16 de enero de 2023, modificada por la Resolución número 0199 del 9 de marzo de 2023, se establece el esquema de Grupos de Trabajo denominados "Gerencias" en este Departamento.

Que mediante la Resolución número 0163 del 22 de febrero de 2023, modificada por las Resoluciones número 303 y 1032 del 28 de marzo y 25 de octubre de 2023, respectivamente, y se establecen los Grupos de Trabajo en la entidad.

Que mediante el artículo 1º de la Resolución número 0420 del 5 de mayo de 2023, se establece que el horario de trabajo de los servidores públicos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., dentro del cual, por disposición del artículo 3 *ibídem*, se establece el horario de atención al público en la entidad.

Que con ocasión a las modificaciones de la estructura y a los grupos internos de trabajo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, resulta necesario actualizar el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD).

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 1º. *Objeto*. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD), en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Artículo 2º. *Definiciones*. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**a. Petición:** Manifestación verbal o escrita de solicitud presentada por una persona ante las autoridades, por motivos de interés general o particular.

Para efectos de determinar los términos de respuesta, las peticiones se clasifican como peticiones de información, peticiones de documentos y consultas.

A su vez, para establecer el trámite y atención a seguir, las peticiones se clasificarán como peticiones incompletas, peticiones análogas, peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

**b. Petición de información:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para solicitar información sobre el cumplimiento de sus funciones, o para requerir orientación relacionada con prestación de los servicios propios de la entidad.

**c. Petición de documentos:** Es la manifestación verbal o escrita que presenta una persona al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para solicitar la reproducción y entrega de documentos públicos que reposan en la entidad.

**d. Consultas:** Es la manifestación verbal o escrita que hace una persona al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, para solicitar orientación en los temas a su cargo según sus competencias, cuya respuesta será de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**e. Petición análoga:** Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto y versa sobre los mismos fundamentos de hecho y de derecho, frente a otra petición.

**f. Petición incompleta:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República que no cumple con los requisitos mínimos establecidos y necesarios o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

**g. Petición irrespetuosa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República cuyo lenguaje es irrespetuoso, hostil u ofensivo.

**h. Petición oscura:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República cuya finalidad u objeto no es comprensible.

**i. Petición reiterativa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República relacionada con una petición sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, que ya fue resuelta.

**j. Sugerencia:** Manifestación verbal o escrita de opinión presentada por una persona con el fin de formular un consejo o propuesta a una autoridad, para el mejoramiento de los servicios o la gestión institucional.

**k. Queja:** Manifestación verbal o escrita de rechazo y descontento presentada por una persona en contra de una autoridad o un servidor público, por su presunto actuar irregular en la prestación de sus servicios.

**l. Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona, en razón a la calidad de la atención o prestación del servicio por parte de una autoridad o un servidor público.

**m. Denuncia:** Manifestación verbal o escrita en la que una persona comunica a la autoridad competente la comisión de un hecho que se considera infracción a las leyes.

CAPÍTULO II

Radicación y Trámite de las PSQRD

Artículo 3º. *Horario de radicación de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD) podrán radicarse ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en el horario de atención al público, de acuerdo con lo estipulado en los artículos 1º y 3º

de la Resolución 0420 del 5 de mayo de 2023, esto es, de lunes a viernes de 08:00 a. m. a 05:00 p. m.

Parágrafo. Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de medios electrónicos fuera del horario establecido se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Artículo 4°. *Canales de radicación de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. Las PSQRD podrán presentarse por escrito ya sea físicamente en las ventanillas de recepción de correspondencia ubicadas en las instalaciones de la entidad en la Calle 7 No. 6 - 54 o a través del correo institucional [contacto@presidencia.gov.co](mailto:contacto@presidencia.gov.co) dispuesto para ello y los demás medios digitales dispuestos para tal fin, de conformidad con el Manual de Correspondencia y el Manual de Atención a la Ciudadanía vigentes.

Las peticiones verbales se recibirán en las ventanillas de recepción de correspondencia ubicadas en las instalaciones de la entidad en la Calle 7 No. 6 - 54 o telefónicamente en la línea de atención 01 8000 913666 o por Fax (57) 601 596 06 31, de conformidad con el Manual de Atención a la Ciudadanía y el Capítulo 12 del Decreto número 1069 de 2015 adicionado por el artículo 1° del Decreto número 1166 de 2016, que establece el marco jurídico orientador en relación a la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente 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 la voz, y las demás normas que lo reglamenten.

Para ello, el Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano recibe las PSQRD verbales en el horario de atención al público definido así:

a. **Presencial:** El ciudadano personalmente podrá acercarse a la oficina del Grupo de Atención a la Ciudadanía de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., en jornada continua.

b. **Línea telefónica:** El ciudadano podrá acceder a través de las líneas telefónicas locales o PBX de la Presidencia de la República o a través de la línea nacional gratuita. La atención se realizará de manera inmediata, registrando la solicitud en el aplicativo dispuesto para tal fin. En caso de no poder dar respuesta inmediata, se continuará con el procedimiento según se trate de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos.

Artículo 5°. *Tipologías de peticiones*. El Departamento Administrativo de la Presidencia de la República recibirá y resolverá los siguientes tipos de peticiones:

1. Peticiones respetuosas de interés general e interés particular, que toda persona dirija al señor presidente de la República, a la Presidencia de la República, o a cualquier funcionario de la Presidencia de la República, de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y sus desarrollos legales y reglamentarios.

2. Solicitudes de información sobre las funciones o servicios que presta el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

3. Solicitudes de reproducción y entrega de documentos o información pública que reposa en la entidad.

4. Solicitudes de certificaciones que por disposición legal o reglamentaria correspondan a las competencias de la entidad.

5. Consultas verbales o escritas relacionadas con las materias a cargo de la Entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, conforme con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

6. Sugerencias, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o con la conducta de los servidores públicos de la entidad.

7. Denuncias de la posible comisión de conductas que pueden configurar una infracción a las leyes.

Artículo 6°. *Término general para resolver las peticiones*. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción y radicación en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Peticiones de documentos y de información:** 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 solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Presidencia de la República 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. **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.

3. **Peticiones de información o documentos efectuadas por otra entidad pública a la Presidencia de la República:** Deberán resolverse en un término no superior a diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

4. **Solicitudes de información efectuadas por Congresistas:** Deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en la entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

5. **Sugerencias y Reclamos:** Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibió, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

6. **Quejas.** Las quejas que se presenten contra los funcionarios de la entidad deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la queja. Cuando la queja se relacione con actos de corrupción por parte de un funcionario de la entidad, la Oficina de Control Interno Disciplinario dará a conocer los hechos a la Secretaría de Transparencia, sin perjuicio de sus competencias.

7. **Denuncias.** Las denuncias por actos de corrupción relacionados con otras entidades del Estado serán tramitadas por la Secretaría de Transparencia, dependencia que deberá informar al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a su denuncia.

Parágrafo. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la entidad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando un plazo razonable en que dará respuesta, que no podrá exceder del doble de lo previsto en la ley.

Artículo 7°. *Trámite interno para la radicación física de peticiones sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. El Grupo de Correspondencia del Área Administrativa recibe y radica las PSQRD, indicando la fecha y hora de recibo y el número de radicado asignado por el sistema de correspondencia de la entidad, con el cual el peticionario podrá consultar el estado de la solicitud, haciendo uso del medio dispuesto para tal fin.

El servidor público o colaborador del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República que reciba una PSQRD de manera directa, por cualquier medio institucional, físico o digital, deberá remitirla de inmediato al Grupo de Correspondencia del Área Administrativa para que proceda con su radicación oficial y el trámite que corresponda de conformidad con lo previsto en el Manual de Atención a la Ciudadanía.

Parágrafo 1°. 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 que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Parágrafo 2°. A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, suscrita por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del documento radicado 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.

Artículo 8°. *Trámite interno para la radicación verbal de peticiones sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. El Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano deberá dejar constancia y radicar de inmediato en el Grupo de Correspondencia del Área Administrativa las peticiones verbales que se reciban. La constancia de la recepción de la petición verbal 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° de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1°. Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial, la entidad podrá exigir su presentación por escrito y seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo 2°. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá sin costo alguno al peticionario. En caso de que sea telefónica, se le informará el respectivo número de radicado y contraseña asignados, con los cuales podrá realizar el seguimiento a través de la página web de la entidad.

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

Parágrafo 4°. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 9°. *Contenido de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. Las PSQRD que se presenten ante la Presidencia de la República, en ejercicio del derecho fundamental de petición sea de interés general o interés particular, deberán realizarse de manera respetuosa, so pena de rechazo y deberán contener como mínimo:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, representante legal y/o apoderado, si aplica, incluyendo número de documento de identidad, dirección en donde recibirá la correspondencia, sea física o electrónica. Si es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición y las razones en las que se fundamenta.
4. La relación de los documentos que desee presentar para realizar la solicitud.
5. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. La Presidencia de la República examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 10. *Tratamiento de los datos personales*. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito las peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales del DAPRE, la cual puede ser consultada en el *link*: <https://dapre.presidencia.gov.co/dapre/politica-privacidad-condiciones-uso>.

Artículo 11. *Clasificación y reparto interno de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD)*. Todas las PSQRD deberán ser clasificadas y radicadas por parte del Grupo de Correspondencia del Área Administrativa, a través del Sistema de Gestión Documental, y asignadas a la dependencia competente según las funciones previstas en el acto administrativo que determina la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, y demás normas a que haya lugar.

Parágrafo 1°. La correspondencia dirigida expresamente al señor Presidente de la República y que sea de su competencia, será radicada por el Grupo de Correspondencia del Área Administrativa quien la asignará al Grupo Gerencia de Asuntos Presidenciales de la Jefatura de Despacho Presidencial o dependencia que haga sus veces, el cual se encargará de realizar el control, seguimiento y cierre de ciclo a las respuestas oportunas de los requerimientos ciudadanos recibidos en los viajes del señor Presidente de la República.

Parágrafo 2°. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Secretaría Jurídica, deberán ser radicadas por el Grupo de Correspondencia del Área Administrativa y remitidas de manera inmediata a dicha Secretaría para su respectivo trámite.

Parágrafo 3°. Las denuncias que realicen los ciudadanos relacionados con presuntos hechos de corrupción en otras entidades, deberán ser remitidas al Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, el cual deberá dar trámite de traslado por competencia a las entidades que correspondan, dentro de los términos previstos en la ley.

Artículo 12. *Traslado por competencia*. Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias (PSQRD) que no sean de competencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, serán radicadas por el Grupo de Correspondencia del Área Administrativa y asignadas de manera inmediata al Grupo de Atención a la Ciudadanía de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, el cual se encargará de tramitar el oficio remitido que traslade el asunto a la entidad competente.

Parágrafo 1°. El oficio de traslado por competencia deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la Entidad. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Parágrafo 2°. En el caso de las peticiones verbales, se informará de inmediato al interesado cuando la entidad carezca de competencia para conocer del asunto.

Artículo 13. *Peticiones incompletas y desistimiento tácito*. En virtud del principio de eficacia, cuando la Presidencia de la República constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación

para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Parágrafo. Para el desistimiento de las peticiones tanto tácito como expreso, se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 o los que hagan de sus veces.

Artículo 14. *Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas*. Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Parágrafo 1°. Para el trámite de las peticiones reiterativas, las dependencias de la entidad podrán remitirse a las respuestas anteriores excepto si se trata de derechos imprescriptibles que sean de su competencia o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Parágrafo 2°. Para el trámite de las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas se aplicarán las reglas establecidas en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015 o el que haga de sus veces.

Artículo 15. *Peticiones análogas*. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 16. *Atención prioritaria de peticiones*. La Presidencia de la República 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 salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la entidad actuará de inmediato de conformidad con sus funciones. Si es del caso, adoptará las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Artículo 17. *Deber de trámite oportuno y de fondo*. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es deber del servidor público de la entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley y su incumplimiento podrá dar lugar a sanciones disciplinarias.

La respuesta a las peticiones debe ser:

1. Oportuna: Ser resuelta en el plazo razonable.
2. Clara: Inteligible y de fácil comprensión.
3. Precisa: Atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.
4. Congruente: Abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.
5. Consecuente: No tratarla como una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.
6. Notificada: Actuar con diligencia en aras de que la respuesta sea conocida por el peticionario.

Artículo 18. *Competencia para dar respuesta a las peticiones*. La respuesta a las peticiones estará a cargo del jefe o coordinador de la dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, que por su competencia y funciones tenga relación directa con la materia y naturaleza de las peticiones. De manera excepcional, el jefe de la dependencia podrá autorizar a un servidor público del nivel asesor para que suscriba las respuestas a las peticiones que sean competencia de la respectiva dependencia.

Parágrafo. Los contratistas pueden apoyar a las dependencias en la proyección de la respuesta, siempre que tengan prevista esta obligación contractual.

### CAPÍTULO III

#### Información con carácter de reserva o exceptuada

Artículo 19. *Solicitud de información y documentos reservados*. Para efectos de determinar la condición de reservado o/o clasificado de un documento, deberán observarse la totalidad de los requisitos contemplados en los artículos 6°, 18 y 19 de la Ley 7212 de 2014, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 136 de la Constitución Política y 52 de la Ley 5ª de 1992.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

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

Artículo 20. *Insistencia del solicitante en caso de reserva.* Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Presidencia de la República cuando esta invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Parágrafo. La Secretaría Jurídica será la competente de analizar y enviar inmediatamente la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

Artículo 21. *Insistencia del solicitante en caso de reserva por motivos de seguridad o defensa nacional o relaciones internacionales.* 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 en los términos del artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ella.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, la Secretaría Jurídica enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles.

Parágrafo 1°. La Presidencia de la República deberá aportar las razones y pruebas que fundamenten y evidencien que la información solicitada debe permanecer reservada o confidencial. En particular, debe demostrar que la información debe relacionarse con un objetivo legítimo establecido legal o constitucionalmente. Además, deberá establecer si se trata de una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y si la revelación de la información causaría un daño presente, probable y específico que excede el interés público que representa el acceso a la información.

Parágrafo 2°. La reserva de las informaciones amparadas por el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 no deberá extenderse por un período mayor a quince (15) años.

Artículo 22. *Inaplicabilidad de las excepciones.* El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten 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 este artículo.

#### CAPÍTULO IV

##### Disposiciones finales

Artículo 23. *Procedimientos regulados por normas especiales.* Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 24. *Falta disciplinaria.* La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria de conformidad con la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.

Artículo 25. *Comunicación.* Comunicar la presente resolución a todas las dependencias del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, a través de la Subdirección General.

Artículo 26. *Publicación.* Publicar la presente resolución en la página web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en el *Diario Oficial*.

Artículo 27. *Vigencia.* La presente resolución rige a partir del día siguiente a su publicación y deroga la Resolución número 0987 de 2016 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 2 de febrero de 2024.

El Director General,

*Carlos Ramón González Merchán.*