



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

**RESOLUCIÓN No. 054 DE 2017**

( 30 ENE 2017 )

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

LA DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA,

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 1° de la Ley 58 de 1982, la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 430 de 2016, y

## CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

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 el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012 establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Título IV sobre "*De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información*" de la Ley 1712 de 2014, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la *Estrategia de Gobierno en Línea* y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que se considera necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

RESUELVE:

TITULO I  
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO PRIMERO  
CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN: La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que le corresponde resolver al Departamento Administrativo de la Función Pública, de conformidad con sus competencias legales.

ARTÍCULO 2°. DEFINICIONES:

Canales para la recepción de PQRSD: Son los canales establecidos por la Función Pública, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia del Departamento, así:

- Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por Función Pública, a través del cual se pueden formular las PQRSD
  - Formulario electrónico dispuesto en la página web.
  - Chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría - EVA.
  - Email designado para la atención de derechos de petición de información: [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)
- Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax.
- Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

- Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

## CAPÍTULO SEGUNDO DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 3°. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. 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.

El derecho de petición ante la Función Pública puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- *Solicitud de Información*: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- *Solicitud de Copias*: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- *Solicitud de Asesoría*: Cuando se solicita acompañamiento sistemático, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- *Solicitud de Capacitación*: Cuando se solicita a la Función Pública programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.
- *Consulta*: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- *Queja*: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- *Reclamo*: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- *Sugerencia*: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- *Denuncia*: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación,

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Además de las anteriores y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

PARÁGRAFO: Las peticiones verbales se podrán presentar de forma presencial o por vía telefónica. Para la recepción de las peticiones verbales utilizando el canal telefónico, la Función Pública dispondrá un mecanismo de atención, aún por fuera de las horas de atención al público. Las peticiones telefónicas presentadas por fuera de la jornada laboral serán radicadas el día hábil siguiente y se les dará el trámite correspondiente acorde con el tipo de requerimiento, siempre y cuando suministren la información básica contenida en el artículo 5° del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 4°. PETICIONES ANÁLOGAS: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Función Pública, emitirá una única respuesta que publicará en su portal web.

ARTÍCULO 5°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
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 electrónica. Si el peticionario 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.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere del caso.

PARÁGRAFO 1°. Tratándose de solicitud de información cuando el peticionario considere que pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

PARÁGRAFO 2°. El personal de la Función Pública responsable de atender las peticiones tiene la obligación de examinar integralmente las mismas, y en ningún caso las estimará incompletas por falta de requisitos o documentos que no se

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverlas o que estén en sus archivos.

PARÁGRAFO 3°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

PARÁGRAFO 4°. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO 5°. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 6°. INFORMACIÓN GENERAL. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 7°. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

PARAGRAFO: Las solicitudes relacionadas con trámites de la Función Pública deberán presentarse por escrito, siguiendo el procedimiento establecido en el Sistema Único de Información de Trámites.

ARTÍCULO 8°. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Las peticiones de información pública se registrarán por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 o la que la modifique, adicione o sustituya, así como por sus decretos reglamentarios.

ARTÍCULO 9°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: Salvo norma legal especial, la Función Pública tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta.

Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial en la presente Resolución, las siguientes peticiones:

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Función Pública en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información.  
  
Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
5. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Función Pública y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
6. Aquellas solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congressistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art. 258).
7. En cuanto a la solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art. 260).
8. Las solicitudes de asesoría y capacitación contarán con un plazo máximo de treinta (30) días para su respuesta.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional contará con un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte del Grupo de Control Disciplinario Interno, conforme a la normativa y procedimiento vigente para cada caso.

Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas al Departamento, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.

PARÁGRAFO. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 10°. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo anterior, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 11°. FALTA DE COMPETENCIA. Si la dependencia a quien se le asigna el trámite de la PRQSD no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción en la Función Pública, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver las PQRSD recae en otra dependencia de la Función Pública, debe dar traslado motivado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el sistema de información dispuesto por la entidad. En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la Función Pública para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la entidad.

En caso de no existir dependencia o servidor competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se deberán comunicar por escrito al peticionario las razones por las cuales se considera que no hay autoridad competente.

ARTÍCULO 12°. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Sólo cuando no se comprenda la

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Cuando corresponda a una petición incompleta, se dará aplicación a lo contenido en el artículo 14° de la presente resolución.

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

**ARTÍCULO 13°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:** La Función Pública 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 de perjuicio invocados.

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 Función Pública deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTÍCULO 14°. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:** En virtud del principio de eficacia, cuando el personal de una dependencia constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede 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, comenzará a contar el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el personal responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la Función Pública decretará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante acto 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.

**ARTÍCULO 15°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los usuarios 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 Función Pública podrá continuar de oficio la actuación si la

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 16°. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definidos por la entidad.

**ARTÍCULO 17°. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales 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 artículo siguiente.

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

**ARTÍCULO 18°. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Función Pública, 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 ello, el empleado competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**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 19°. 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.

**ARTÍCULO 20°. SILENCIO NEGATIVO.** Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la Función Pública encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

## TITULO II TRÁMITE INTERNO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### CAPÍTULO PRIMERO TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 21° PETICIONES DE PRIMER NIVEL DE SERVICIO: Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la entidad deberán ser resueltas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Así mismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional deberá dar respuesta a los reclamos y sugerencias formulados por los peticionarios. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.

Además, para las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional deberá remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad por parte del Grupo de Control Disciplinario Interno.

ARTÍCULO 22° PETICIONES DE SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO: Aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, deberán ser escaladas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional o a través de la asignación de trámite que efectúe el Grupo de Gestión Documental, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

ARTÍCULO 23°. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual o automáticamente y asignadas para trámite por el Grupo de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud.

Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla del Grupo de Gestión Documental y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. El Grupo de Gestión Documental deberá asignar un número de radicado y enviar al peticionario, un mensaje electrónico informando dicha radicación. Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico podrán ser atendidas por la misma vía.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Función Pública, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información dispuesto por la entidad, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta se empezará a contar al día siguiente.

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional hará entrega de dichos requerimientos al Grupo de Gestión Documental para que asigne un número de radicado. La presentación de las peticiones, se entenderán a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando la petición se reciba vía fax, la presentación de la misma se entenderá a partir del momento de llegada del documento a través del dispositivo dispuesto para ello. El Grupo de Gestión Documental deberá asignar un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico, formulario electrónico y fax en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas a partir del momento de su radicación y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

PARÁGRAFO. Para la recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades, la Función Pública deberá:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado

ARTÍCULO 24°. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES):  
La recepción de las peticiones verbales presentadas a través de los canales presencial y telefónico, estará a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

Institucional, a través del diligenciamiento de la petición en el formulario electrónico disponible en el portal web de la Función Pública.

Las constancias de recepción del derecho de petición verbal deberán incluir el número de radicado, la identificación del servidor responsable de la recepción y radicación y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La respuesta verbal a la petición deberá registrarse en el formulario electrónico de PQRSD con el objeto de expedir una constancia de radicación y generar expresamente la respuesta suministrada al peticionario.

Cuando al recibir una petición verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Función Pública, se le informará inmediatamente al peticionario con la indicación de cuál es la entidad a la que debe dirigir su requerimiento. Si el peticionario insiste en formular su solicitud ante la Función Pública, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

PARÁGRAFO. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada.

ARTÍCULO 25°. PETICIONES VIRTUALES. Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través del chat institucional del Espacio Virtual de Asesoría – EVA, y deberán ser atendidas en tiempo real, salvo aquellos casos en donde la solicitud deba ser escalada a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se le indicará al peticionario que debe presentar su petición a través del formulario electrónico disponible en el portal web de la Función Pública.

ARTÍCULO 26° ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES. Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 27° ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias competentes de responder las mismas deberán hacer entrega al peticionario o notificar a través de los mecanismos dispuestos para ello la contestación dada por la Función Pública.

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web p or parte del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

ARTÍCULO 28°. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. La Función Pública facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la entidad, en la sección de Servicio al Ciudadano del portal web institucional.

ARTÍCULO 29°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Función Pública, se surtirá conforme a las políticas establecidas por la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en la materia.

ARTÍCULO 30°. COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Función Pública podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de veinticinco (25) folios, el peticionario deberá consignar en el formato autorizado con destino a la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta N°61011516, por concepto DTN – Reintegro Gastos de Funcionamiento, del Banco de la Republica, y allegar a la dependencia correspondiente la constancia expedida por la entidad bancaria

Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas la Función Pública procederá a la entrega de la información.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, todas las solicitudes que se atiendan en los mencionados medios electrónicos deben ser suministrados por el peticionario.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ARTÍCULO 31°. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS. Las quejas y denuncias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Función Pública y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional será el encargado de escalar al Grupo de Control Disciplinario Interno las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir, conforme a la normativa vigente en materia disciplinaria y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

Una vez escalada la queja o denuncia, el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional deberá remitir al quejoso o denunciante, el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

ARTÍCULO 32°. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS. Los reclamos y las sugerencias podrán ser presentadas por los peticionarios a través de

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

cualquiera de los canales dispuestos por la Función Pública y en todo caso, deberán ser recibidas y radicadas por el Grupo de Gestión Documental en el sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas para trámite al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

Dicho Grupo será el encargado de dar respuesta dentro de los términos de ley y en caso de que lo requiera, para la contestación, deberá solicitar a la dependencia competente, la información que necesite para atender el reclamo o la sugerencia.

### CAPITULO TERCERO DE LOS RECURSOS, NOTIFICACIONES Y SU TRÁMITE INTERNO

ARTÍCULO 33°. RECURSOS Y NOTIFICACIONES. Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la Función Pública se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidos en Capítulos V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

### CAPITULO CUARTO DE LAS PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

ARTÍCULO 34° Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, la Función Pública deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la Función Pública adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita la Función Pública. Por lo anterior, por no ser de competencia del Departamento la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo 8° de la presente resolución. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por la entidad.

### TITULO III DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35°. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES. El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional deberá elaborar y presentar a la Dirección general, un informe trimestral de las PQRSD recibidas por la Función Pública y el trámite surtido frente a las mismas.

Dicho informe deberá ser estructurado de acuerdo con los parámetros que al respecto defina la Función Pública y ser producido con base en los datos generados por el sistema de información dispuesto por la entidad, así como soportarse en los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

Resolución No. 054 de 30 ENE 2017 Página No. 15

Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública

ARTÍCULO 36°. VIGENCIA. La presente Resolución que contiene el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre las materias de competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública, rige a partir de su publicación y deroga la Resolución 676 de 2016.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los 30 ENE 2017

  
LILIANA CABALLERO DURÁN  
Directora

Proyectó: Jaime Humberto Jiménez Vergel – Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional  
Natalia Astrid Cardona Ramírez – Asesora, Secretaria General

Revisó: Mónica Liliana Herrera Medina – Directora Jurídica (e)   
Ángela María González Lozada – Secretaria General 