



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

RESOLUCIÓN NÚMERO

DE

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio

LA MINISTRA DE RELACIONES EXTERIORES

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 208 de la Constitución Política, el literal a) del artículo 61 de la ley 489 de 1998, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, los numerales 4 y 17 del artículo 7 del Decreto 869 de 2016, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3° de la Ley 489 de 1998, la función administrativa se desarrolla con fundamento en los principios de eficiencia, equidad y economía, entre otros, para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, debiendo los organismos, entidades y personas encargadas del ejercicio de funciones administrativas ejercerlas consultando el interés general.

Que el artículo 23 y 74 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. Así mismo, en virtud, de los artículos 15 y 20 toda persona tiene derecho a su buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Que en toda entidad pública debe existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitación que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Así mismo, deberá contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio, de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

Que mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* se desarrolló el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 y 20 de la Constitución Política.

Que el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo [Ley 1437 de 2011 – C.P.A.C.A.]*, establece que las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, y precisa que toda actuación que inicien las personas ante la autoridad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Que el artículo 22 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, dispone que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios.

Que la Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de ese derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 del 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, establece que existirá atención preferencial en lo que respecta a presentación de solicitudes por parte de niños, niñas, adolescentes, infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública

Que el artículo 2.2.3.12.1 y siguientes del Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016, reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, regula el marco jurídico relacionado con la presentación, tratamiento, radicación y constancia de todas 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 la Ley 1952 de 2019, *“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*, modificada por la Ley 2094 de 2021, la Ley 1952 de 2019, en los artículos 38 y 39 establece los deberes y prohibiciones del servidor público en asuntos relacionados con el derecho de petición.

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

Que mediante la Resolución 6451 de 2018, el Ministerio de Relaciones Exteriores reglamentó el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio y derogó la Resolución número 2278 de 2013.

Que en virtud de lo expuesto anteriormente, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio requieren fijar las políticas, responsabilidades y procedimientos tendientes a unificar la recepción, radicación, distribución, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPITULO I

Ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. Objeto. La presente Resolución reglamenta el trámite interno sobre la presentación, radicación y términos de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como los asuntos relacionados con el hábeas data, que le corresponde resolver al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para todos los grupos internos de trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, así como para el Despacho del Ministro de Relaciones Exteriores, Viceministerios, Secretaría General, Direcciones, Misiones diplomáticas, Consulados y Delegaciones colombianas acreditadas en el exterior y todas las dependencias que hagan parte de estos.

Artículo 3. Definiciones. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, y en las demás normas complementarias, para efectos de la presente Resolución se adoptan las siguientes definiciones

- a. **Consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, en relación con los temas a su cargo y dentro del marco de su competencia, para que manifieste su opinión, emita un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones.
- b. **Desistimiento:** Es la declaración de voluntad de quien la ha presentado una solicitud de no querer continuar con ella, en este caso el desistimiento es expreso. Cuando la persona abandona la solicitud, es decir que no completa la información o documento faltante, se entiende que el solicitante decide no seguir adelante con el trámite que inició, en este caso el desistimiento es tácito.

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

El desistimiento tácito o expreso no implica que la solicitud no pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. También el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotario podrá continuar de oficio la actuación por razones de interés público.

- c. **Felicitación.** Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.
- d. **Petición:** Manifestación oral o escrita, hecha por una persona natural o jurídica a través su representante y/o apoderado en la que solicita el reconocimiento de derechos, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el acceso a información, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, presentar denuncias y reclamos e interponer recursos, ya sea en situaciones de interés general o particular.
- e. **Petición análoga:** Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto, hechos, fundamentos jurídicos o motivos respecto a otra petición ya resuelta por la instancia competente, caso en el cual procede la misma determinación bajo los preceptos legales y por ende la misma respuesta.

Cuando más de 10 personas formulen peticiones sobre un mismo tema y motivo; se considerará análoga y el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio de considerarlo pertinente, emitirá una única respuesta que publicará a través del sitio web oficial de la entidad.

- f. **Petición de constitución en renuencia:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, para que cumplan con órdenes impartidas a la entidad a través de leyes, decretos con fuerza material de ley o actos administrativos. Esta petición implica que, ulteriormente, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio puede ser demandado ante la autoridad judicial a través de la acción de cumplimiento de que trata la Ley 393 de 1997.
- g. **Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio con el fin de obtener copias físicas o digitales de documentos que reposen en sus archivos. Si al cumplimiento del término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario; No obstante, la información con carácter de reserva o exceptuada tendrá las excepciones señaladas en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.
- h. **Petición de entes de control.** Una petición elevada por un ente de control corresponde a una solicitud formal presentada por organismos como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la Nación u otras autoridades con funciones de vigilancia, inspección o control, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales. Estas peticiones pueden versar sobre requerimientos de información, solicitudes de intervención, remisión de documentos, informes sobre actuaciones administrativas, seguimiento a recomendaciones o actuaciones

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

disciplinarias, entre otros asuntos que permitan el cumplimiento de sus funciones de control y supervisión sobre las entidades públicas.

- i. **Petición de hábeas data.** Solicitud que hace el titular de la información o sus causahabientes a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información del titular contenida en una base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.
- j. **Petición de información:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, con el propósito de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios, tramites, asuntos o información pública, clasificada y reservada que sea de conocimiento o que tenga o haya tenido algún tipo de tratamiento por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.
- k. **Peticiones de miembros del Congreso de la República: Senado, Cámara de Representantes.** Las peticiones formuladas por miembros del Congreso de la República corresponden a solicitudes presentadas por senadores o representantes a la Cámara en ejercicio de sus funciones constitucionales de control político, fiscalización y representación ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. Estas peticiones pueden referirse a la solicitud de información, copias de documentos, informes de gestión o actuaciones administrativas, entre otros, y deben ser atendidas de manera prioritaria por las entidades públicas, conforme a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992 y el artículo 3 de la Ley 1755 de 2015, garantizando el derecho de los congresistas a acceder a la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones
- l. **Petición de reclamación previa:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que adopten las medidas necesarias de protección de un derecho o interés colectivo amenazado o violado. Esta petición implica que, ulteriormente, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio pueden ser demandado demandando ante la autoridad judicial.
- m. **Petición en interés general.** Son aquellas formuladas por una persona natural o jurídica, con el fin de que le sea prestado un bien o servicio que corresponda a las funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio y su beneficio corresponde a las necesidades de la comunidad en general. Se fundamentan en la necesidad de protección de los bienes comunes y los intereses generales.
- n. **Petición en interés particular.** Son aquellas que las personas naturales o jurídicas formulan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio buscando una respuesta a una situación que solo le concierne o afecta a esa persona.
- o. **Petición entre autoridades.** Es la solicitud elevada por alguna entidad del Estado colombiano ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio.
- p. **Petición incompleta:** Es la solicitud a la que le falta alguno de los requisitos contenidos en el artículo 6 y sin los cuales no puede emitirse una respuesta de

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

fondo al peticionario. En este evento se debe solicitar que se presenten los documentos o información faltante.

- q. **Petición irrespetuosa:** Es aquella en cuyo contenido se emplea lenguaje ofensivo, injurioso o calumnioso contra la entidad, sus servidores públicos o terceros, vulnerando el principio de respeto que debe orientar las relaciones entre los ciudadanos y la administración pública. La calificación de irrespetuosa no podrá fundarse en el contenido crítico de la petición, sino exclusivamente en el uso de expresiones que constituyan ataques personales, descalificaciones infundadas o manifestaciones denigrantes.
- r. **Petición oscura:** Se entiende como aquella solicitud cuyo contenido resulta ininteligible, confuso o carente de la claridad mínima necesaria para determinar el objeto de la petición, su finalidad o el trámite correspondiente, aun después de haberse requerido al peticionario para que la aclare o complete en los términos establecidos por la ley. La carencia de la claridad impide que la administración pueda ejercer de manera efectiva su deber de respuesta.
- s. **Petición preferente.** Cuando sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad o cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente, infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
- t. **Petición prioritaria.** Son los requerimientos que involucran el reconocimiento de un derecho fundamental, o que manifiestan que está en peligro inminente la vida o la seguridad, por lo que deben ser resueltas prioritariamente. El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- u. **Petición reiterativa:** Se considera como tal aquella que ha sido presentada por el mismo peticionario, sobre el mismo asunto, ante la misma entidad, sin que se aporten hechos nuevos o elementos adicionales que modifiquen sustancialmente el análisis o la respuesta emitida previamente por la administración. La reiteración no constituye causal para negar el trámite, pero permite a la entidad remitir la respuesta inicial, indicando de manera razonada que no existen variaciones en los fundamentos fácticos o jurídicos.
- v. **Petición verbal:** Es la solicitud que presentan los ciudadanos vía telefónica, la cual debe radicarse de manera inmediata. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- w. **Silencio negativo.** Situación administrativa que ocurre cuando han transcurrido tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, caso en el cual se debe entender que la respuesta es negativa. El silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.
- x. **Silencio positivo.** Situación administrativa que ocurre cuando han transcurrido tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, caso en el cual y solo en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, debe entenderse que

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

decisión es positiva. Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

- y. **Solicitudes de organizaciones políticas que se declaren en oposición:** Las peticiones elevadas por organizaciones políticas declaradas en oposición corresponden a solicitudes presentadas por partidos o movimientos políticos que han adoptado formalmente dicha condición conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1909 de 2018. Estas organizaciones tienen el derecho de requerir información, documentos, informes y demás actuaciones administrativas que les permitan ejercer control político y garantizar el equilibrio democrático. Las entidades públicas están en la obligación de atender estas peticiones de manera oportuna, completa y con preferencia, conforme lo establece el principio de garantías para la oposición consagrado en la Constitución y en la normativa vigente.

Artículo 4. Criterio diferencial de accesibilidad. Para todos los casos en que una persona desee interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio deberán facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte. A solicitud de las autoridades de las comunidades, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborará formatos alternativos comprensibles para dichos grupos.

Artículo 5. Procedencia de las peticiones: El Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio tienen la obligación de dar curso a todas las peticiones, salvo aquellas irrespetuosas que deben ser rechazadas, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 6. Contenido de las peticiones. Las comunicaciones que se presenten ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio en ejercicio del derecho fundamental de petición deberán realizarse de manera respetuosa, so pena de rechazo. Toda petición deberá contener, como mínimo:

- a. Deben venir dirigidas al Ministerio de Relaciones Exteriores
- b. Nombres y apellidos completos y la identificación y forma de ubicación del peticionario (a través de datos tales como su dirección electrónica o física o de su número telefónico de contacto)
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos anexos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso

Parágrafo 1. El Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio tienen la obligación de examinar 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. Tampoco podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada. En estos casos, se informará al peticionario al momento de la radicación y se dejará constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

CAPÍTULO II

Radicación física y por medios virtuales y gestión de solicitudes

Artículo 7. Radicación física y de servicio postal: La recepción y radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones se podrán realizar a través de las ventanillas de correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicadas en la Carrera 5 No. 9 – 03, dentro del horario de atención al público.

Toda petición física que sea recibida por el Grupo de Correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y administrado a través del Sistema de Correspondencia Oficial o el aplicativo tecnológico que haga sus veces, deberá ser remitida al grupo interno de trabajo competente con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, área encargada del seguimiento a la gestión de la petición.

Artículo 8. Radicación por medios virtuales, electrónicos y digitales: Todos los canales de comunicaciones virtuales y digitales se encuentran a disposición todo el año, las 24 horas del día y permiten la interacción con usuarios tanto nacionales como extranjeros. A dichos canales se puede acceder a través de la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio en la sección "Contáctenos Cancillería" o a través del siguiente enlace: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>

Las peticiones telefónicas y las presentadas por medios virtuales, electrónicos o tecnológicos que sean recibidas por fuera del horario laboral serán radicadas el día hábil siguiente, y se les dará el trámite correspondiente al tipo de requerimiento de que se trate, según lo establecido por la ley y el presente acto administrativo.

Los agentes/orientadores del Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC recibirán, revisarán, registrarán, radicarán y distribuirán las comunicaciones de los ciudadanos por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad para el servicio al ciudadano, salvo que se halla delegado la competencia para resolver al CIAC evento en el cual serán respondidas por estos directamente.

Si la petición es recibida a través de correo electrónico institucional de un funcionario o grupo de trabajo deberá ser reenviada inmediatamente en la fecha de recibo al área competente para su respuesta con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano, para su correspondiente radicación y seguimiento. En el evento que la solicitud este relacionada con asuntos judiciales deberán remitirlo al correo de notificaciones judiciales dispuesto para tal fin.

En el evento que la solicitud ingrese a través de correos electrónicos con dominio @cancilleria relativos a estados de trámites o actualizaciones de datos que sean competencia del grupo de trabajo, Embajadas, Delegaciones Permanentes y Consulados, éstos deberán copiar la solicitud al Centro Integral de Atención al Ciudadano, para su correspondiente radicación y seguimiento.

Tratándose de peticiones recibidas a través de los perfiles oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio en redes sociales, el servidor público o contratista encargado del manejo de estos servicios y/o trámites deberá remitir la petición,

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

a más tardar al día siguiente de su recepción, al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, para su radicación y trámite pertinente.

Artículo 9. Atención prioritaria y preferente de peticiones. El Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio tramitarán con urgencias las peticiones prioritarias y preferentes, situación que debe advertirse por los agentes/orientadores del Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC al registrar y distribuir las comunicaciones de los ciudadanos por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad.

Artículo 10. Peticiones presentadas en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia. Cuando se reciban por cualquiera de los canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), presentadas en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, acorde con lo establecido en la Ley 1381 de 2010 y el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, se deberá seguir las siguientes directrices:

- a. **Recepción:** En caso de ser una petición verbal, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC dejará constancia de la petición y adoptará las acciones necesarias para grabar el derecho de petición en formato de audio a través de los medios tecnológicos que disponga la Entidad, previa autorización del peticionario, o registrará el documento, si este es presentado en forma escrita. Seguidamente, (de ser posible) se le solicitará al ciudadano identificar la región de donde proviene, así como la lengua nativa que habla.

Cuando la recepción de la petición verbal no la realice el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, la dependencia receptora deberá seguir el procedimiento mencionado anteriormente e informar y remitir de manera oportuna al CIAC para su radicación y gestión de interpretación.

- b. **Radicación:** Una vez grabada la petición verbal, o recibida la petición escrita, será radicada por el Centro Integral de Atención al Ciudadano, indicando que se trata de una petición en lengua nativa para su traducción.
- c. **Gestión de la interpretación:** El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC revisará si entre la planta de personal del ministerio es posible gestionar la traducción, en caso contrario se tomarán las acciones pertinentes para lograr la traducción.
- d. **Gestión de la respuesta:** Realizada la interpretación de la petición, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC la transferirá a la dependencia competente para dar respuesta. Una vez elaborada la respuesta, se tomarán las medidas pertinentes para gestionar su traducción a la lengua nativa correspondiente, y se tramitará su envío al peticionario, una vez se reciba la traducción de la respuesta.

CAPÍTULO III

Gestión de las solicitudes

Continuación de la resolución: “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”

Artículo 11. Gestión de peticiones e inicio de términos de respuesta y trámite: Los términos de respuesta y gestiones a desplegar por parte del Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC y grupos internos de trabajo competentes para la emisión de la respuesta ante cada petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación (PQRSDF) iniciaran con la radicación de éstas ante cualquier canal dispuesto por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio para la recepción de estas.

Artículo 12. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Cuando cualquier grupo de trabajo o funcionario del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo o que no se comprende el objeto de la solicitud y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, la entidad 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.

El término para resolver la petición se reactivará a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

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

Parágrafo. Para el desistimiento tanto tácito como expreso de las peticiones se aplicarán las reglas establecidas en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011, o en las normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 13. Peticiones irrespetuosas. Las solicitudes con lenguaje ofensivo, injurioso o calumnioso contra la entidad, sus servidores públicos deben ser rechazadas por Los agentes/orientadores del Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC o el funcionario o grupo interno de trabajo que la reciba precisando que deben ser respetuosas, conforme al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que los modifiquen o sustituyan.

Artículo 14. Peticiones sin competencia. Si el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio, no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición, deberá ser trasladado a la entidad correspondiente por el área que lo haya recibido, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición en este Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio e informará simultáneamente al peticionario que se dio traslado de la petición a la entidad competente anexando una copia de oficio remisorio en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, de todo ello se debe remitir una copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano al correo electrónico interno dispuesto para efectos de seguimiento.

Artículo 15. Peticiones oscuras. 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.

Artículo 16. Peticiones anónimas. Cuando se reciba una petición anónima y su objeto sea claro, esta deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Si dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta se indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

petición. En el caso en que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC notificará la respuesta al interesado conforme a los lineamientos normativos en la materia.

Artículo 17. *Peticiones análogas.* El área misional o funcionario público del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio que sea competente, elaborará una única respuesta estableciendo como destinatarios a los peticionarios de manera indeterminada, y la enviará al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC quien a través de Webmaster tramitará la publicación en el sitio web oficial de la Cancillería.

Artículo 18. *Tratamiento datos personales y protección de la información.* Los datos personales de quienes presenten peticiones se someterán a los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, las demás disposiciones que se expidan, los pronunciamientos constituciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, el cual puede ser consultado en la página web de la Cancillería.

CAPÍTULO IV

Términos y competencias para resolver las peticiones

Artículo 19. *Término general para resolver las peticiones.* Por regla general, salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio

Artículo 20. *Competencia general para resolver las peticiones.* De manera general, la dependencia o grupo interno de trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio que, por sus funciones, tenga relación directa con la materia y naturaleza de la petición, será la competente para contestarla de manera integral, remitiendo las copias a las entidades competentes.

Las peticiones multitemáticas formuladas por un peticionario al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, deberán ser gestionadas de manera integral y canalizadas a través del grupo interno de trabajo que tenga mayor responsabilidad o competencia sobre el asunto principal planteado. Esto con el fin de centralizar la información, facilitar la coordinación interna entre las distintas dependencias involucradas y proyectar una respuesta unificada, coherente y oportuna al ciudadano, garantizando así una atención alineada con los principios de oportunidad eficiencia y eficacia.

Artículo 21. *Términos específicos para resolver peticiones:* De acuerdo con las definiciones previstas en esta resolución, los términos para resolver las peticiones de acuerdo con su objeto y solicitante específicos son los siguientes:

Continuación de la resolución: “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”

Modalidad de Petición	Términos para responder
Petición en interés General o Particular.	15 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición de Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición De Información	10 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición Entre Autoridades	10 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición de Reclamación Previa	15 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición de Constitución en Renuencia	15 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición De Los Entes De Control	Deberán ser resueltas en el término indicado en la solicitud. En caso de no indicar un término deberá ser resuelto dentro de los 10 días hábiles siguiente a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. Con excepción de las presentadas por la Defensoría del Pueblo, que deberán responderse en el término de cinco (5) días hábiles.
Petición Preferente	Prioritariamente
Petición Prioritaria	Prioritariamente
Petición de Miembros Del Congreso de La República	5 días hábiles tratándose de solicitudes de informes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992. En el evento que se trate de cuestionarios para debate al ministro, el término es de 5 días calendario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 249 de la Ley 5 de 1992. En cuanto a la solicitud de documento por parte de las Cámaras Legislativas, estas se atenderán dentro de los 10 días siguientes a su radicado de acuerdo con lo establecido en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.
Petición de Hábeas Data.	10 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Petición Sin Competencia	05 días hábiles siguiente a su recepción si obró por escrito, dando traslado de la petición al competente e informando de esto al peticionario, anexando una copia de oficio remisorio. Si actúa verbalmente deberá informar de inmediato al interesado
Petición Análogas	15 días hábiles siguientes a su recepción en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Quejas	15 días hábiles siguientes a su recepción. en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio
Reclamos	
Sugerencias	
Denuncias	
Felicitaciones	

Continuación de la resolución: “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”

Petición de organizaciones políticas declaradas en oposición	5 días hábiles siguientes a su recepción, de acuerdo con el artículo 16 de la ley 1909 de 2018.
--	---

Artículo 22. Solicitud de prórroga de los términos iniciales. Los Grupos internos de trabajo competentes para la respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deben identificar desde el momento de su recepción, su nivel de complejidad, así como determinar si es posible la atención al requerimiento bajo estas condiciones.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición y, por ende, contestar al ciudadano dentro del término legal, el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio deberá informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término indicado, señalando en su defecto el plazo razonable en el que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente otorgado.

Para el efecto, se deberá elaborar la solicitud de prórroga y remitirla al Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC para que este lo notifique al interesado.

CAPÍTULO V

Características de la respuesta y responsabilidades

Artículo 23. Oportunidad de la respuesta: Para que la respuesta otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio se entienda atendida en debida forma, deberá ser oportuna, es decir que se debe responder dentro del término legal establecido para cada tipo de solicitud, so pena de incurrir en el silencio administrativo de carácter positivo o negativo

Artículo 24. Respuesta de fondo: Para que la respuesta otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio se entienda atendida en debida forma, deberá ser:

- a.) Clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión;
- b.) Precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas;
- c.) Congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado
- d.) Consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o nueva, 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.

Artículo 25. Comunicación o notificación de la respuesta: Para que la respuesta otorgada por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio se entienda atendida en debida forma, deberá ser puesta en conocimiento del peticionario y no implica otorgar lo pedido por el interesado. La comunicación o notificación de las peticiones,

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

quejas, reclamos, solicitudes y/o felicitaciones corresponde al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC.

Todas las comunicaciones producidas por las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio (incluidas las Embajadas, Delegaciones Permanentes y Consulados), en respuesta a derechos de petición ingresados por los canales de comunicación administrados por el Centro Integral de Atención al Ciudadano -CIAC, deberán ser enviadas electrónicamente junto con los anexos que correspondan, en archivo PDF, al correo institucional dispuesto para tal fin, para efectos del seguimiento, control y remisión al peticionario por parte del CIAC.

Artículo 26. Responsabilidad frente a la respuesta. Los servidores públicos o contratistas a quienes se les asigne la misma serán responsables de que estas se emitan cumpliendo con las características y tiempos previstos en la Ley y en la presente Resolución.

Artículo 27. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones, a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

CAPITULO VI

Información con carácter de Reserva o Exceptuada.

Artículo 28. Solicitud de información y documentos reservados. La dependencia que tenga bajo su responsabilidad información reservada podrá negar la solicitud de acceso a la información, citando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. En caso de duda sobre la información de carácter público o reservado se debe consultar al Oficial de Datos del Ministerio de Relaciones Exteriores

De conformidad con la Ley Estatutaria 1755 de 2015, solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a.) Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- b.) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c.) 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.
- d.) 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 los 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.

Continuación de la resolución: “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”

- e.) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f.) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g.) Los amparados por el secreto profesional.
- h.) Los datos genéticos humanos.

Artículo 29. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio cuando este previamente invoca la reserva y/o clasificación de la información alegando situaciones diferentes a las contempladas en el artículo 28 de la presente Resolución, le corresponderá al Tribunal Administrativo, con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta la solicitud total o parcialmente.

Parágrafo 1. El recurso de insistencia deberá interponerse por el interesado por escrito y sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. La dependencia que conoció de la petición deberá radicar ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca el recurso formulado por el peticionario.

Artículo 30. 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 sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a ella.

Negado este recurso, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Artículo 31. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado y/o clasificado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales y administrativas u órganos de control que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Dichas autoridades asegurarán la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Parágrafo 1. Para el ejercicio de esta excepción, se requiere que la autoridad judicial o administrativa sea constitucional y legalmente competente para ello, y que el requerimiento tenga relación con los procesos y actuaciones específicas de las que esté conociendo dicha autoridad en desarrollo de sus funciones.

Parágrafo 2. La presente excepción será inaplicable en lo relativo a las instrucciones en materia diplomática, negociaciones de carácter reservado y al secreto profesional, las cuales gozan de reserva de rango constitucional.

CAPITULO VI

Disposiciones Finales

Continuación de la resolución: *“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio”*

Artículo 32. 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 establecidas en la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o en las normas que lo sustituyan o modifiquen, en cuanto resulten compatibles.

Artículo 33. Costos de reproducción de la información. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado, y de conformidad con la Constitución y la Ley.

El costo de reproducción de la información, el procedimiento para el pago, la entrega y los eventos en los que no hay lugar a su cobro, se encuentra sujeto a lo contemplado en el acto administrativo de tarifas emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Artículo 34. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su publicación en el diario oficial y deroga la Resolución 6451 de 2018 y la Circular 0073 de 2019, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

LAURA CAMILA SARABIA TORRES
Ministra de Relaciones Exteriores

Revisó: Lucy Edrey Acevedo Meneses – Secretaria General
Revisó: Edgar Alberto Martínez – Coordinador CIAC
Revisó: Camilo Andres Escobar Gutiérrez – Jefe Coordinador CIAC
Revisó: Maria del Pilar Salcedo Díaz – Coordinadora GIT Conceptos y Regulación Normativa
Proyecto: Sully Alexandra Cortes Fetiva – Asesora GIT Conceptos y Regulación Normativa
Proyectó: Asesora – Secretaria General