



RESOLUCIÓN No. 672

Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones.

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas en los numerales 1 y 13 del artículo 5° del Decreto Ley 025 de 2014, en concordancia con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 20, 23 y 74, consagró los derechos fundamentales de petición y acceso a la información pública, con fundamento en los cuales toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley y al acceso a la información y a los documentos públicos, salvo en los casos que lo prohíba la Constitución o las leyes.

Que con fundamento en el artículo 282 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 24 de 1992 y el Decreto 025 de 2014, "La Defensoría del Pueblo es la institución responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos mediante las siguientes acciones integradas: promover, ejercer, divulgar, proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; atender, orientar, asesorar en el ejercicio de sus derechos a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos en el exterior; y, promover el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley"

Que en virtud del principio de facilitación previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, no podrán exigirse requisitos que obstruyan o impidan la presentación de solicitudes de acceso a la información.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

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 Título IV sobre "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 establecen la ley y la Constitución.

Que los artículos 12, 13 y 14 del Decreto Ley 019 del 2012, establecen la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único No. 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones que 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 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que los numerales 1 y 13 del artículo 5° del Decreto 025 de 2014, establecen como funciones del Despacho del Defensor definir las políticas, impartir los lineamientos y las directrices para el trámite de las peticiones allegadas a la Entidad.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el ejercicio del derecho fundamental de petición, así como la presentación y radicación de las peticiones que se puedan realizar a través de los medios idóneos establecidos para la comunicación o transferencia de datos.

Que el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1166 de 2016, regula el tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



RESOLUCIÓN No. 672

Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones.

Pág. 2

Que mediante la Resolución 327 de 2018, de la Defensoría del Pueblo, se reglamentó el trámite interno de las peticiones misionales presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública.

Que mediante la Resolución 772 del 26 de junio de 2020, de la Defensoría del Pueblo, se reglamentó el trámite interno de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Defensoría del Pueblo y el acceso a la información pública y se dictaron los lineamientos internos para el trámite de las peticiones de carácter misional y funcional de la entidad.

Que por los cambios en los procedimientos internos, establecidos en el mapa de procesos de la entidad y en la estructura interna de las tipologías para la clasificación de las peticiones radicadas ante la Defensoría del Pueblo, se considera necesario derogar la Resolución 327 de 2018 y la Resolución 772 de 2020 y actualizar los lineamientos para el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías, que sean radicados en la entidad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Establecer los lineamientos generales para toda la entidad, aplicables en cada una de las etapas del trámite y gestión de las peticiones formuladas por las ciudadanías ante la Defensoría del Pueblo, en el ejercicio del derecho de petición, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las leyes que lo regulan. Así mismo, garantizar respuestas oportunas, claras, congruentes y de fondo a las peticiones, con un enfoque de eficiencia y eficacia para mejorar la calidad en la prestación de los servicios, en el marco de lo definido en el Mapa de Procesos de entidad.

ARTÍCULO 2. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, la Defensoría del Pueblo cuenta con diferentes canales idóneos destinados específicamente para la recepción de las peticiones ciudadanas y las solicitudes de información pública, dentro de los que están el canal escrito, que se materializa a través de las ventanillas únicas de radicación - Unidades de Correspondencia; el telefónico a través de las líneas únicas nacionales de orientación a las ciudadanías; el registro único de peticiones RUP - en línea; los buzones físicos de PQRSDF y el canal de atención presencial en las sedes a nivel nacional.

Para obtener detalles sobre el funcionamiento de estos canales, los ciudadanos pueden consultar directamente la información en la página web www.defensoria.gov.co, accediendo al menú "Orientación al Ciudadano".

ARTÍCULO 3. En virtud del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, la Defensoría del Pueblo resolverá las distintas modalidades de peticiones, así:

Tipología	Término de respuesta
Peticiones de alcance misional	15 días hábiles
Peticiones misionales asociadas a la solicitud de Acciones Constitucionales	30 días hábiles
Otras Peticiones generales	15 días hábiles
Peticiones asociadas a la prestación del servicio - Q R S D F	15 días hábiles
Petición de Documentos o Información	10 días hábiles
Petición entre Autoridades	10 días hábiles
P: Consultas	30 días hábiles
P: Honorables Congresistas	5 días hábiles

Parágrafo primero: De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



RESOLUCIÓN No. 672

Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones.

Pág. 3

Respecto de peticiones reiterativas donde ya la entidad ha dado una respuesta de fondo, la Defensoría del Pueblo podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Parágrafo segundo: De conformidad con el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015, es deber de la entidad dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente de la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, se adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 4. De las solicitudes de acceso a la información pública. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información pública y/o consultar y pedir copias de los documentos que reposan en la Defensoría del Pueblo, salvo que dicha información tenga carácter de clasificada o reservada conforme a la Constitución y las leyes, en los términos de los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes. La información relacionada con la estructura, la contratación, los procedimientos y el funcionamiento de la Defensoría del Pueblo, podrá ser consultada, de manera directa, en la Página web www.defensoria.gov.co, enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

ARTÍCULO 5. La presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, de conformidad con el artículo 12 del Decreto Ley 019 del 2012.

ARTÍCULO 6. Atención a las solicitudes de información. Las solicitudes de información presentadas ante la Defensoría del Pueblo deberán ser resueltas por la Dependencia que haya tenido conocimiento o conozca del asunto objeto de la petición o en la cual reposen los documentos cuya copia o consulta se solicita.

Cuando se trate de solicitudes de información que deban ser resueltas exclusivamente a través de la consulta de la base de datos de los sistemas institucionales, la dependencia encargada de emitir la respuesta se apoyará en el Grupo de Tecnologías de la Información, a través de una incidencia que se interpondrá en el Sistema del Gestor de Incidentes.

ARTÍCULO 7. Procedimiento especial de solicitud con identificación reservada. El peticionario que considere que la solicitud de información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante la Defensoría del Pueblo el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 4° de la Ley 1712 de 2014. Para lo anterior, el peticionario estará obligado a informar al momento de presentar la petición su deseo de radicar la solicitud con identificación reservada. Es deber de la Defensoría del Pueblo entregar en debida forma las respuestas a las peticiones formuladas con solicitud de identificación reservada a las que se refiere este artículo.

ARTÍCULO 8. Trámite y respuesta a solicitudes de información reservada. Las respuestas a solicitudes de acceso a información clasificada o reservada deberán ser resueltas, por escrito, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, atendiendo los criterios de conformidad con lo establecido en los artículos 18, 19, 26 y 28 de la Ley 1712 de 2014 y artículos 24, 25 y 26 de la Ley 1437 de 2011, modificados por la Ley 1755 de 2015. Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, lo señalará al interesado informando la norma que establece en el caso concreto, la reserva de la información, antes del vencimiento del término. Para ello se utilizará el formato de respuesta negativa a solicitudes de información (publicada en mapa de procesos - proceso de gestión documental).

Parágrafo único. Para verificar si la información solicitada se encuentra exceptuada de acceso, el servidor consultará el índice de información clasificada y reservada de la Entidad que se encuentra publicado en el



RESOLUCIÓN No. 672

Por la cual se regula el trámite interno de las peticiones de las ciudadanías en la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones.

Pág. 4

enlace de Transparencia y Acceso a la Información en la página web de la entidad, toda vez que este documento es orientador y contiene las directrices respecto a este tema.

ARTÍCULO 9. Divulgación parcial. Tal como lo señala el artículo 21 de la Ley 1712 de 2014, aquellos casos en los que la totalidad de la información solicitada no esté protegida por una excepción contenida en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, se entregará solo la información que no tenga reserva. En todo caso no podrá negarse la existencia de documentos en poder de la entidad. Las excepciones de acceso a la información no aplican en casos de violación de derechos humanos o delitos de lesa humanidad, siempre que se protejan los derechos de las víctimas de dichas violaciones.

ARTÍCULO 10. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias en especial la Resolución 327 del 6 de marzo de 2018 y la Resolución 772 del 26 de junio 2020.

ARTÍCULO 11. De conformidad con el Artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 15 de la Ley 2080 de 2021, se ordena realizar la publicación del presente Acto Administrativo y sus anexos en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.,
a los siete (7) días del mes de marzo de 2024

Carlos Camargo Assis
CARLOS CAMARGO ASSIS
Defensor del Pueblo

FUNCIONARIO / CONTRATISTA	NOMBRE COMPLETO	FIRMA	FECHA
Tramitado y proyectado por	Sebastián Ramírez Moreno - Prof. Especializado G. Transparencia y Servicio al Ciudadano	<i>[Firma]</i>	17-11-23
	María Paula Clavijo Díaz - Contratista - Contratista Secretaría General		17-11-23
	Cristian Felipe Ramos González - Contratista Secretaría General	<i>[Firma]</i>	17-11-23
	Felipe Vargas Rodríguez - Coordinador Representación y Defensa Judicial Of. Jurídica	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Sergio Rodríguez- Profesional Especializado Grupo de Gestión Documental		12-02-24
	Julio Roberto Parada Fonseca - Profesional Especializado Oficina de Planeación	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Bibiana Carolina Recalde Rosero - Profesional Especializado ATQ	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Luis Felipe García Rubio- Profesional Especializado ATQ	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Rocío Ospino Acosta - Profesional Especializado ATQ	<i>[Firma]</i>	12-02-24
Revisado para firma por	Ana María Gómez Rueda - Prof. Especializado G. Transparencia y Servicio al Ciudadano	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Alexander Monroy Salive - Coordinador del Grupo de Gestión Documental	<i>[Firma]</i>	12-02-24
	Edgar Gómez Ramos - jefe de la Oficina Jurídica	<i>[Firma]</i>	19-02-24
	Karen Lobo Pedraza - jefe de la Oficina de Planeación	<i>[Firma]</i>	19-02-24
	Oscar Julián Valencia Loaiza - Secretario General	<i>[Firma]</i>	20-02-24
	Luis Andrés Fajardo Arturo - Vicedefensor del Pueblo	<i>[Firma]</i>	20-02-24
	Tito Lorenzo Lovo Carretero - Director Nacional ATQ	<i>[Firma]</i>	20-02-24

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.