

REPÚBLICA DE COLOMBIA



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

RESOLUCIÓN 1074 DE 2017

( 18 OCT 2017 )

*“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones”*

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP**

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en el Decreto Ley 4065 de 2011, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 los artículos 13 a 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece 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 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 tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que la Unidad Nacional de Protección – UNP, mediante Resolución 0368 de 2014, Reglamentó el "trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información"

Que mediante Resolución 0103 de 2014 se crearon y organizaron unos grupos internos de trabajo, la cual fue derogada mediante Resolución 0228 de 2015, siendo esta última modificada por la Resolución 0525 de 2015, acto administrativo que fue derogado por la Resolución 880 de 2016, que a su vez fue modificada por la Resolución 0064 de 2017.

Que el 30 de junio de 2015 fue expedida la Ley estatutaria 1755, "Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo".

Que el 19 de junio de 2016 fue expedido el Decreto 1166 "Por el cual se 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, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Que mediante Resolución 0180 de 2017, "se adopta la Plataforma Estratégica de la Unidad Nacional de Protección, y se revocan las Resoluciones 0190 del 22 de mayo de 2012, y la 0238 del 28 de junio de 2012". Posteriormente, es modificada por la Resolución 0975 de 2017.

Que, por lo anterior, se hace necesario para la Entidad, derogar la Resolución 0368 de fecha 3 de julio de 2014 y expedir un reglamento que actualice el trámite interno que se debe otorgar para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, que sean elevadas ante la UNP.

Que en mérito de lo expuesto este despacho,

## RESUELVE:

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1º: Objeto.** El objeto de la presente Resolución es reglamentar y adoptar el trámite interno de las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la Unidad Nacional de Protección a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente aplicable a la materia.

**Artículo 2º: Canales Oficiales.** Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía son los siguientes

- **Canal Presencial:** Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la Sede Principal, en los Grupos Regionales de Protección – GURP y demás Oficinas de la UNP a nivel nacional.
- **Canal Telefónico:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRSD ante el

# RESOLUCIÓN 1074 DE 18 OCT 2017

Página 3 de 11 Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones".

GJU-FT-02 V2

Grupo de Atención al Ciudadano de la UNP o la dependencia que haga sus veces.

- **Canal Virtual:** La UNP dispone de los correos electrónicos [correspondencia@unp.gov.co](mailto:correspondencia@unp.gov.co) y [atencionalusuario@unp.gov.co](mailto:atencionalusuario@unp.gov.co) por medio de los cuales, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus PQRSD.

Aunado a lo anterior, la entidad ofrece a los ciudadanos la posibilidad de elevar PQRSD a través de su página web.

- **Canal Correspondencia:** La entidad dispone de ventanillas de radicación para la recepción de PQRSD escritas presentadas por la ciudadanía y de buzones de PQRSD en la sede principal y GURP.

**Parágrafo Primero.** El Director de la UNP por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las PQRSD en la Entidad.

**Parágrafo Segundo.** Las PQRSD elevadas por los ciudadanos por los canales de los que versa este artículo, deben ser radicadas e ingresadas en SIGOB, a fin de garantizar la trazabilidad de la información.

**Parágrafo Tercero.** Las PQRSD que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán ser remitidos por el(la) servidor(a) o el(la) colaborador (a) que las reciba al correo electrónico [correspondencia@unp.gov.co](mailto:correspondencia@unp.gov.co) para que éstas sean radicadas e ingresadas en SIGOB y surtan el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

## CAPITULO II

### PETICIONES

**Artículo 3º: 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 Unidad Nacional de Protección puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando una persona demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se requiere(n) copia(s) de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.

- **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- **Queja:** Cuando se presenta una manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar de un funcionario o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de su servicio.
- **Reclamo:** Cuando una persona 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 posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

**Parágrafo Primero.** La recepción de las PQRSD verbales a través de la línea de atención al ciudadano estará a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano-GAC o la dependencia que haga sus veces.

**Parágrafo Segundo.** La recepción de las PQRSD verbales a través del Canal de Atención Personalizada, estará a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, tratándose de aquellas elevadas en la Ciudad de Bogotá.

En los Grupos Regionales de Protección – GURP y demás Oficinas a nivel nacional, debe existir un funcionario o colaborador designado para la recepción de PQRSD, designación que debe estar a cargo del señor Subdirector de Protección, quien mediante comunicación escrita con destino a la Coordinación de Atención al Ciudadano o la Oficina que haga sus veces, informará el nombre de cada uno de ellos.

**Parágrafo Tercero.** La UNP garantiza un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio, en virtud de lo preceptuado en el artículo 2.2.3.12.6 del Decreto 1166 de 2016.

**Parágrafo Cuarto.** Cuando al recibir una PQRSD verbal se encuentre que el objeto de la solicitud no es competencia de la Unidad Nacional de Protección, 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 UNP, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la entidad competente.

**Parágrafo Quinto.** Los funcionarios y/o colaboradores encargados de recepcionar las PQRSD verbales en la UNP, deberán dejar constancia escrita de la misma, para lo cual se deberá diligenciar el formato establecido para tal fin, a través del aplicativo

de PQRSD en línea, a su vez será radicado en SIGOB para garantizar la trazabilidad de la información.

**Parágrafo Sexto.** Para la recepción de las PQRSD presentadas verbalmente, la UNP cuenta con el Protocolo para la Atención Personalizada al Ciudadano GSC-PT-01 y el Protocolo para la Atención Telefónica al Ciudadano GSC-PT-02, a fin de garantizar la inclusión social y el enfoque diferencial de género, los cuales se anexan a esta Resolución y forman parte integral de la misma.

**Parágrafo Séptimo.** Ningún funcionario o colaborador de la UNP puede negarse a recepcionar una PQRSD.

**Artículo 4º: Peticiones Análogas.** En virtud de lo preceptuado en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Unidad Nacional de Protección, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

**Artículo 5º: Contenido de las Peticiones.** En concordancia con lo consagrado en el Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a 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 inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.  
Lo anterior, sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. Firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo Primero.** La dependencia de la UNP a la cual se le asigne una PQRSD para su respectiva respuesta, tiene 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.

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

**Parágrafo Tercero.** 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 radiquen así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**Parágrafo Cuarto.** 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.

**Parágrafo Quinto.** El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**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 pedir y 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 la Entidad, serán atendidas por la dependencia o servidor(a)s competente(s), conforme al procedimiento vigente 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.

**Artículo 8°: Solicitud de Copias.** Cuando se trate de la expedición de copias o fotocopias de documentos que reposen en la Unidad Nacional de Protección, el costo de las mismas será informado en la comunicación mediante la cual se acepte la respectiva petición, valor que en ningún caso será superior al costo de la reproducción, y que será cancelado por el peticionario mediante consignación en la cuenta que para el efecto indique en la respuesta respectiva el servidor público competente, una vez cancelado el valor de las copias y radicado ante la UNP la copia del recibo respectivo, este deberá expedirlas en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, salvo que para su reproducción se requiera de un tiempo adicional, circunstancia que será informada al peticionario mediante comunicación remitida dentro del plazo referido, indicando la fecha en la cual se hará entrega de los documentos solicitados, que no podrá ir más allá de seis (6) días hábiles contados a partir de la radicación del recibo de pago.

**Artículo 9°: Términos para resolver las PQRSD presentadas ante la Entidad.** Salvo norma legal especial, la Unidad Nacional de Protección, tendrá un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento en la Entidad, para atender o resolver las PQRSD 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 sometida a término especial las siguientes peticiones:

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

# RESOLUCIÓN 1074 DE 18 OCT 2017

Página 7 de 11 Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones".

GJU-FT-02 V2

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 de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro del término concedido por esta. En caso que la solicitud no contemple el término de respuesta, se deberá entender que el mismo no es superior a diez (10) días.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

4. Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 258 de la Ley 5 de 1992

**Parágrafo Primero.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRSD en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

**Parágrafo Segundo.** Se entiende que los términos para resolver el respectivo derecho de petición empezarán a contarse a partir del día siguiente de su recepción por parte de la Unidad Nacional de Protección, so pena de las sanciones a que hubiere lugar.

**Parágrafo Tercero.** Cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el Jefe Inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al servidor (a) o colaborador (a) responsable para que atienda la PQRSD y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento.

**Parágrafo Cuarto.** En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario o quejoso, a causa de que la PQRSD recibida no relacione la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se debe publicar en la página web de la UNP durante un lapso de diez (10) días hábiles, la contestación producida por la dependencia o servidor(a) competente para resolver o atender el requerimiento, siempre y cuando en la respuesta no se haga alusión a información de carácter reservado, identificándola con el número de radicado, fecha y hora de recepción para que la persona que la elevó pueda hacer el respectivo seguimiento a su solicitud.

**Artículo 10°: Trámite Interno de las PQRSD.** El trámite interno a las PQRSD presentadas por la ciudadanía ante la Unidad Nacional de Protección inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continúa con su radicación y asignación de trámite en el aplicativo SIGOB a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, y prosigue con su distribución y entrega en físico al área correspondiente. Frente a esta gestión se debe tener en cuenta lo siguiente:

**Parágrafo Primero.** Las quejas y denuncias presentadas contra servidores públicos deben ser conocidas por el superior jerárquico, quien a su vez se encargará de realizar las gestiones pertinentes ante la Oficina de Control Disciplinario Interno de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, sus normas modificatorias o concordantes.

**Parágrafo Segundo.** Las quejas y denuncias formuladas en relación con los servicios prestados por contratistas de la Entidad, deberán ser conocidas por el supervisor del contrato.

**Parágrafo Tercero.** Las respuestas escritas a PQRSD deben ser proyectadas desde SIGOB como derivada del radicado asignado, a fin de garantizar la trazabilidad de la información. En los eventos en que se brinde respuesta a través de correo electrónico el mismo deberá adjuntarse a SIGOB.

**Parágrafo Cuarto.** La Unidad Nacional de Protección garantizará la atención preferencial a aquellos ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

**Artículo 11°: Competencia para dar respuesta, resolver o atender las PQRSD presentadas ante la Entidad.** De conformidad con las competencias propias al interior de la entidad en relación directa con las PQRSD presentadas, a través del SIGOB se asignará trámite para resolver, atender y responder las mismas.

El (la) servidor (a) o colaborador (a) de la dependencia a la que le es asignado el trámite, debe verificar que la PQRSD reúne la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla.

**Parágrafo.** Cuando la competencia para resolver una PQRSD recaiga en diferentes dependencias de la Entidad, por cuanto para ser resuelta necesita información de más de una dependencia, se considerará una PQRSD de carácter mixto y deberá ser trasladada al Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, para su respectiva respuesta.

El Grupo de Atención al Ciudadano, deberá responder la PQRSD en términos de ley, de acuerdo con la información suministrada por las diferentes dependencias.

**Artículo 12°: Falta de Competencia.** Si una PQRSD radicada en la UNP, no es competencia de esta entidad, deberá ser transferida al Grupo de Atención al Ciudadano, para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la



recepción en la UNP, se haga traslado de la petición a la entidad competente.

**Parágrafo.** Si el (la) servidor(a) o colaborador (a) de la dependencia a la que le es asignada una PQRSD, considera que no es competente para su trámite, deberá realizar el traslado a la dependencia competente, siempre y cuando exista la autorización de su superior jerárquico o del supervisor del contrato.

Para tales efectos, se deberá dejar un comentario de transferencia en SIGOB en el que se explique los motivos en que se fundamenta el traslado. Esta circunstancia no podrá superar los cuatro (4) días hábiles contados a partir de la recepción de la misma. Esta novedad deberá ser informada al Grupo de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico.

**Artículo 13°: Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la dependencia o servidor(a) al que le ha sido asignado el trámite constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación 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, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia o el(la) servidor(a) al que le ha sido asignado(a) la PQRSD decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**Artículo 14°: Desistimiento Expreso de la Petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la dependencia o el(la) servidor(a) o el (la) colaborador (a) al que le ha sido asignado la PQRSD podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

**Artículo 15°: Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles 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.

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 16°: Informaciones y Documentos Reservados.** Tendrán carácter de reservado aquellos documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la Ley, especialmente la relativa a solicitantes y protegidos del Programa de Prevención y Protección, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 13 del Artículo 2.4.1.2.2 del Decreto 1066 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior".

**Artículo 17°: Denegación o Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Clasificación o Reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

**Parágrafo primero.** En virtud del artículo 27 de la Ley 1755 de 2015, el carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**Parágrafo segundo.** Cuando la Fiscalía General de la Nación, en ejercicio de la acción penal contemplada en la Ley 906 de 2004, requiera de información que reposa en las bases de datos que administra la UNP, no le bastará con hacer una solicitud a la UNP, así ella estuviese sustentada en el derecho de petición contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sino que deberá acudir ante un Juez de Control de Garantías para que, en los términos del artículo 244 *Ibidem*, le avale ese acto de investigación, de tal forma que, obtenida la autorización judicial, pueda solicitar la información requerida.

Así las cosas, la UNP solo accederá a brindar información en el marco de investigación bajo el imperio de la Ley 906 de 2004, siempre y cuando la solicitud del Fiscal este acompañada del Acta de Levantamiento de Reserva expedida por el Juez de Control de Garantías.

**Parágrafo Tercero.** En idénticas condiciones a las exigidas para la Fiscalía General de la Nación, la defensa podrá adelantar búsqueda selectiva en base de datos ante la UNP, con el propósito de obtener información reservada de los protegidos de la entidad, siempre y cuando se trate de casos llevados a cabo en el marco de la Ley 906 de 2004.

Lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4, 8 y 124 *Ibidem*, normatividad de la cual se colige que las facultades de la defensa están impregnadas por lo que se conoce como el principio de igualdad de armas.

**Parágrafo Cuarto.** En aquellos casos en los que alguna autoridad judicial solicite a la UNP, en el marco de un proceso penal regido por la Ley 600 de 2000, que se le

entregue información de la que administra la entidad frente a sus protegidos, no se podrá oponer reserva y deberá entregarse directamente, como quiera que al no existir la figura del Juez de Control de Garantías, es a la autoridad judicial directamente, Fiscalía o Juez (según la etapa en la que se encuentre), a quien le corresponde solicitar a la entidad, directamente, la información que se considera necesaria para soportar una determinada decisión judicial y garantizar la reserva de la información entregada.

**Artículo 18°: Recursos del Solicitante.** En concordancia con lo dispuesto por el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, cuando la UNP se abstenga de brindar información al solicitante, invocando la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, este podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponer por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella, y será resuelto por la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.

No obstante, en el evento que el recurso de reposición sea negado y la persona interesada insistiere en su petición ante la UNP, 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 funcionario o colaborador de la Oficina Asesora Jurídica, enviará la documentación correspondiente al Tribunal en un plazo no superior a tres (3) días. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

### CAPÍTULO III SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS PQRSD

**Artículo 19°: Seguimiento y Control al trámite de las PQRSD-** El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, conforme a su competencia y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control a las PQRSD recibidas en la Entidad.

**Parágrafo.** Cada una de las dependencias de la entidad, deberá designar un enlace de PQRSD, quien deberá informar semanalmente al Grupo de Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico, el trámite surtido frente a cada petición, queja, reclamo o sugerencia asignada a través de SIGOB.

**Artículo 20°: Informe de las PQRSD.** El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces, deberá elaborar el Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias o el documento que corresponda, de acuerdo con el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el trámite de las PQRSD recibidas en la Entidad.

**CAPÍTULO IV  
DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 21°: Procedimientos Regulados por Normas Especiales.** Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles, y las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 22°: Sanciones.** La falta de atención a las PQRSD, a los términos para resolverlas, y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

**Artículo 23°: Legislación Complementaria.** Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 24°: Ámbito de Aplicación.** Todas las dependencias de la UNP serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en el presente reglamento.

**Artículo 25°: Derogatorias.** La presente Resolución, deroga en todas sus partes la Resolución 0368 de fecha 3 de julio de 2014.

**Artículo 26°: Recursos.** Contra el presente acto administrativo no procede ningún tipo de recurso en la vía gubernativa.

**Artículo 27° Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su publicación.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los **18 OCT 2017**

**DIEGO FERNANDO MORA ARANGO**  
Director General

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Nazly Esmeralda Salinas C		
Revisó	William Eduardo Diego Rivera		
	Edgar Zamudio Pulido		
	María Jimena Yañez Gelvez		
Aprobó	Diego Fernando Mora Arango		

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 firma.