



MEMORANDO No. 001

PARA: Servidores públicos de la Procuraduría General de la Nación responsables de la atención y respuesta de Derechos de Petición

DE: Procurador General de la Nación

ASUNTO: Cumplimiento oportuno y de fondo en las respuestas a derechos de petición – prevención de acciones de tutela

FECHA: 13 AGO 2025

La Procuraduría General de la Nación (PGN), en cumplimiento de su mandato constitucional y legal, tiene la obligación de garantizar el goce efectivo de los derechos fundamentales de los ciudadanos y la legalidad en la actuación administrativa. Sin embargo, se ha evidenciado con preocupación el incremento de acciones de tutela interpuestas contra esta Entidad, producto de la falta de respuesta, la extemporaneidad o la deficiente atención a los derechos de petición.

Esta situación desconoce tanto lo normado en el artículo 23 de la Constitución Política como los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, la Resolución 330 de 2021¹ y la guía de gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, o sugerencias de la PGN; comprometiendo con ello la confianza ciudadana en nuestra labor, la imagen institucional y generando una carga innecesaria en la defensa judicial, lo cual resulta inaceptable en una entidad instituida precisamente para velar por la legalidad, la transparencia y el respeto de los derechos fundamentales.

En esta línea de entendimiento, se imparten las siguientes instrucciones de estricto y obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de la PGN:

1. Todo derecho de petición deberá ser respondido dentro de los **términos establecidos en la ley**, garantizando una atención clara, de fondo y evitando ambigüedades o respuestas genéricas que no satisfagan la solicitud ciudadana.
2. El incumplimiento de los términos legales o la emisión de respuestas evasivas, genéricas o incompletas podrá constituir falta disciplinaria, y será informado a la Veeduría de la PGN para las acciones correspondientes.
3. Si el derecho de petición es asignado a un funcionario que no tiene competencia para su atención, este deberá, de forma inmediata y sin dilación, remitirlo al servidor responsable, informando al peticionario sobre la remisión y los plazos aplicables, sin que ello implique la interrupción de los términos legales para responder.

¹ "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones".

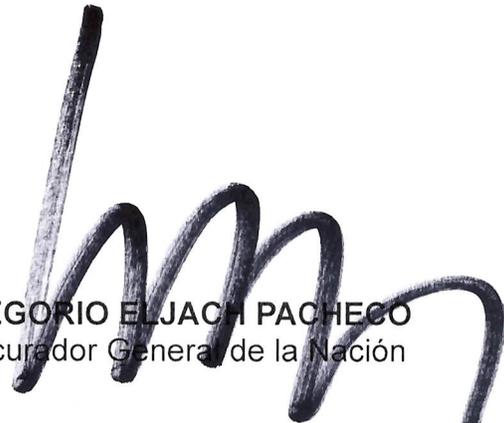


4. El administrador del sistema de gestión documental Dokus en cada dependencia deberá ejercer un seguimiento estricto y permanente al estado y vencimiento de todos los derechos de petición asignados en su área, e informar de forma proactiva a los servidores responsables cuando se evidencien riesgos de vencimiento o dilaciones injustificadas.
5. La Oficina de Control Interno de Gestión realizará seguimiento mensual y pondrá en conocimiento de los superiores jerárquicos los casos de incumplimiento reiterado o sistemático, a fin de que se adelanten las acciones disciplinarias a que haya lugar.

Este ente de control, como entidad garante de los derechos fundamentales, no puede admitir negligencias ni desinterés en el cumplimiento de sus obligaciones legales frente a los ciudadanos. La atención diligente y oportuna de los derechos de petición es un deber funcional de primer orden, cuya inobservancia genera consecuencias jurídicas, disciplinarias y administrativas para los responsables.

La Procuraduría General de la Nación debe ser ejemplo de cumplimiento, legalidad y respeto tanto de sus funciones como de los derechos de los habitantes del territorio nacional.

Atentamente,



GREGORIO ELJACH PACHECO
Procurador General de la Nación

Anexo: Resolución PGN 330 de 2021.
Guía de gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, o sugerencias de la PGN.

Proyectaron: Gian Carlo Suescún Sanabria - Abogado-e Oficina Jurídica.
Madia Elena Ortega Otero - Proc. Judicial II - Viceprocuraduría
Revisaron: Aura Yineth Correa Niño - Jefe Oficina Jurídica
Julián Andrés Fernández - Secretario General
Silvano Gómez Strauch - Viceprocurador General de la Nación.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

LA PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y en especial las establecidas en los numerales 6, 7, 8, y 38 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

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

Que el artículo 209 de la Constitución Política determina que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, moralidad, publicidad, eficacia, economía y celeridad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995¹ contempla la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos por la ley para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, resaltando que su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas.

Que, en el Decreto Ley 262 del 2000, se determinaron los objetivos y la estructura orgánica de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público, precisando las funciones que tiene a su cargo cada una de las dependencias que los conforman.

Que, de acuerdo con lo estipulado en la norma anterior, corresponde a cada una de las dependencias de la Procuraduría General de la Nación conocer aquellas solicitudes que radiquen en el marco de sus funciones tanto funcionarios como ciudadanos.

Que mediante Resolución No. 009 de 2017, se reglamentó el ejercicio del derecho de petición ante la Procuraduría General de la Nación, se dispuso entre otras cosas:

“(...) Las solicitudes de información presentadas ante la Procuraduría General de la Nación 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

¹ Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.



RESOLUCIÓN No- 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

institucionales, la respuesta será emitida por la dependencia a la que corresponda la administración funcional del respectivo sistema”.

Que los numerales 6, 7 y 8 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000, otorgan a la Procuradora General de la Nación la facultad de asignar funciones especiales a las dependencias y empleos de la Procuraduría General de la Nación; expedir los actos administrativos que sean necesarios para el funcionamiento de la Entidad y desarrollar las funciones atribuidas por la ley; y distribuir las competencias atribuidas en la Constitución o la ley entre las distintas dependencias y servidores de la Entidad, atendiendo a criterios de especialidad y necesidades del servicio.

Que la División de Registro, Control y Correspondencia adscrita al Despacho del Viceprocurador General, tiene la función de recibir, clasificar, registrar, asignar el número de radicación, repartir y enviar a la dependencia correspondiente las quejas, reclamos, peticiones y comunicaciones registradas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin.

Que el artículo 6 de la Ley 962 de 2005², en concordancia con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011³, modificado por la Ley 2080 de 2021⁴, dispone que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos a través de cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011⁵ establece 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, los cuales se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, siguiendo los estándares señalados por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Que la Ley 1581 de 2012⁶ desarrolla 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; establece términos y procedimientos específicos para resolver requerimientos relacionados con los datos personales de los ciudadanos que reposan en las entidades públicas y privadas, y contiene las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012⁷, establecen que los niños, niñas y adolescentes pueden 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. En igual sentido, dicha norma también señala que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones

² Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

³ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.

⁵ 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.

⁶ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

⁷ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

administrativas establecerán mecanismos de atención preferencial a determinadas personas por su condición particular, tales como infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Que según lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁸, toda persona tiene 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.

Que la norma *ibidem* también contempla que, mediante el derecho de petición se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

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, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para su ejercicio, garantías y las excepciones a la publicidad de información.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, incluyendo las verbales, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, en cumplimiento de los términos legales.

Que los numerales 20 y 35 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, contemplan como deber de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que la Ley 2080 del 25 de enero de 2021, reformó el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —Ley 1437 de 2011—, en lo relacionado al derecho que tienen todas las personas de presentar peticiones verbales o escritas, por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación de los requisitos que las normas exijan para el efecto; estas actuaciones pueden ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Que se hace necesario expedir un nuevo reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias sobre los asuntos de competencia de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de armonizar y actualizar la normativa institucional con el ordenamiento jurídico vigente y los procesos de la Entidad.

⁸ 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.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Que en aras de mejorar la eficiencia administrativa y la pronta respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se radican en la entidad, se propende por la especialidad de los funcionarios para proporcionar una respuesta clara, de fondo y en tiempo atendiendo a criterios de enfoque de género y diferencial.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

TÍTULO I

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS, DEFINICIONES, CANALES Y NIVELES DE ATENCIÓN

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer el reglamento interno para el trámite de los derechos de petición que presente cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto por parte de la Procuraduría General de la Nación.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Todas las dependencias de la Procuraduría General de la Nación a nivel central y territorial, el Instituto de Estudios del Ministerio Público, los servidores públicos y contratistas; en el marco de sus funciones y obligaciones, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición.

Artículo 3. Principios generales. Las disposiciones contenidas en la presente resolución se desarrollan con arreglo a los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, en el Decreto Ley 262 de 2000, entre los cuales se destacan los siguientes:

- **Economía.** Las normas de procedimiento contribuirán a agilizar las decisiones, a adelantar los procedimientos en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos. Así como a exigir documentos y copias que los estrictamente necesarios ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.
- **Celeridad.** El incumplimiento injustificado de los términos establecidos en la Ley será causal para iniciar acciones disciplinarias de oficio o por queja.
- **Eficacia.** En el marco del debido proceso, se deberán tener en cuenta los procedimientos internos, propendiendo por la remoción de obstáculos formales que puedan presentarse.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

- **Imparcialidad.** La Procuraduría General de la Nación, actuará con sujeción a los procedimientos internos y la normativa vigente que permita asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna.
- **Igualdad.** En el marco del Estado Social de Derecho, la Procuraduría General de la Nación actuará propendiendo por un trato igualitario en el orden en que operen ante los ciudadanos y demás grupos de interés, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y en general, cualquier clase de motivación subjetiva.
- **Publicidad.** La Procuraduría General de la Nación dará a conocer sus decisiones mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones según disponga la Ley.
- **Gratuidad.** El ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública, caso en el cual la entidad únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información, de resultar procedente.

Artículo 4. Definiciones. Para el desarrollo e implementación de las disposiciones de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Atención:** Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores públicos y contratistas de la Procuraduría General de la Nación con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder a algún servicio institucional o adelantar trámites.
- **Enfoque diferencial:** En el trámite y gestión de respuesta a los derechos de petición se tendrán en cuenta los enfoques diferenciales de derechos humanos, ciclo de vida, derechos de las mujeres, étnicos, discapacidad, situación migratoria, género, interseccional, entre otros; con el fin de reconocer las inequidades, riesgos y vulnerabilidades de sujetos de especial protección teniendo en cuenta las particularidades de los diferentes grupos de personas que requieren acciones positivas para proporcionar una respuesta acorde con sus necesidades.
- **Atención preferencial:** Es la atención que debe brindar la Procuraduría General de la Nación a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y lactantes y adultos mayores.
- **Canales oficiales de comunicación:** Son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales dispuestos por la Procuraduría General de la Nación para que las personas naturales o jurídicas presenten las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de conformidad con la normativa vigente y para brindar información a los ciudadanos sobre la oferta institucional.
- **Canal correspondencia o servicio postal:** Medio por el cual, en tiempo diferido y a



RESOLUCIÓN No 330

(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con las funciones de la entidad.

- **Canal presencial:** Son las oficinas o puntos de atención, centro integrado de servicio y demás espacios físicos destinados por la entidad para la atención, de los diferentes grupos de interés en esta modalidad.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal: los teléfonos fijos de la entidad, el PBX y el centro de llamadas.
- **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de la página web, redes sociales, app, entre otras herramientas virtuales, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con funciones de la entidad.
- **Formulario virtual de PQRSDf:** Es el canal de comunicación virtual diseñado para el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones elevadas por las personas ante la Procuraduría General de la Nación a través de la página <https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf.page>
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los que interactúa una entidad, que pueden ser agrupados según sus atributos o características similares.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular, privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas, necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18° de la Ley 1712 de 2014.
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de la Entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que el acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal, en los términos de la Ley 1712 de 2014.
- **Orientación:** Consiste en suministrar escrita o verbalmente información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad, como, por ejemplo, el lugar al que puede dirigirse para obtener la atención, la asesoría o la información de fondo solicitada, entre otras.
- **PQRSDf:** Es la abreviatura que se asigna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

denuncia y felicitaciones.

Artículo 5. Canales oficiales de atención de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público. Los canales oficiales dispuestos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en la entidad son:

- **Canal telefónico.** Los grupos de interés pueden presentar de manera verbal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de la línea telefónica PBX 60 1 587 8750 o línea gratuita nacional 01 8000 940 808, o aquellas que posteriormente se destinen para esos efectos.
- **Canal presencial.** Los grupos de interés pueden acudir al edificio denominado Centro de Atención al Público (CAP), donde se brinda atención personalizada, se entrega información a la ciudadanía en general, y se reciben las PQRSDF que se formulen por escrito y verbalmente ante la Procuraduría. Está ubicado en la carrera 5 #15-80 edificio, de la Procuraduría General de la Nación, en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia. A nivel territorial, se brindará servicio en los puntos dispuestos para tal efecto en las diferentes sedes de las Procuradurías Regionales, Provinciales, Distritales y Judiciales.
- **Canal virtual.** Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera verbal (adjuntando nota de voz) o escrita a través del formulario virtual dispuesto en la página web de la Procuraduría General de la Nación <https://www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf.page>
- **Canal de servicio postal o correspondencia.** Los grupos de interés pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de manera escrita, a través de la correspondencia física ubicada en la carrera 5 #15-80 Bogotá D.C., Colombia, primer piso; así como en cada una de las sedes territoriales en donde se encuentra la Procuraduría General de la Nación.

De conformidad con la Ley 2080 de 2021, las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los medios tecnológicos o electrónicos para relacionarse con las autoridades, cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento. De igual manera, las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos podrán ser atendidas por la misma vía.

Parágrafo 1. En el evento que un ciudadano presente una petición a través de redes sociales, la misma deberá cumplir con los requisitos establecidos en la ley, señalados en los artículos del 12 al 14 de la presente resolución para la presentación de peticiones verbales y escritas.

Parágrafo 2. Para efectos del registro y respuesta de las PQRSDF en el nivel territorial, se deberá garantizar el acceso efectivo a través de cada uno de los canales aquí dispuestos.

Parágrafo Transitorio. Los canales presenciales y de servicio postal o correspondencia, se deberán tener en cuenta los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional y la Entidad, con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19, dando prevalencia al uso de medios electrónicos hasta tanto cesen sus efectos.



RESOLUCIÓN No- 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Artículo 6. Atención por niveles de complejidad del requerimiento. Para brindar un servicio efectivo a los grupos de interés, se establecen los siguientes niveles de atención para respuesta de peticiones:

Nivel 1: Servicio que se presta directamente en la sede principal por la División Centro de Atención al Público, respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con la Procuraduría General de la Nación y/o el Instituto de Estudios del Ministerio Público a través de los canales de atención definidos, las cuales versen sobre: (i) información general e institucional de la Entidad; (ii) información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia y/o asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta entidad y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar; (iii) Asuntos remitidos a la Procuraduría General de la Nación en copia que no requieran un trámite misional.

Nivel 2: Atención especializada que ejercen las dependencias de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público respecto de aquellos requerimientos presentados por grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos, los cuales versen o guarden relación con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.

Parágrafo 1. En los puntos de atención al público de la Procuraduría territoriales se realiza la recepción, radicación y distribución interna de las PQRSDF.

Parágrafo 2. Para facilitar la implementación de la atención por niveles de complejidad y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por grupos de interés ante la Procuraduría General de la Nación, cada una de las dependencias de la Entidad deberá designar un funcionario y/o contratista para la atención del Nivel 2, cuyo nombre debe ser informado mediante correo electrónico a la División Centro de Atención al Público y la División de Registro, Control y Correspondencia.

Cuando la complejidad de la petición impida resolverla verbalmente en la atención brindada en los niveles 1 y 2, el servidor público o contratista de la Entidad deberá informar al peticionario que se dará trámite a su requerimiento de manera escrita en los términos que establece la ley y conforme lo prevé el artículo 13 de la presente resolución.

Parágrafo 3. La dependencia responsable del trámite tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de los requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo 4. Las solicitudes de información presentadas ante la Procuraduría General de la Nación 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.



PROCURADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

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 respuesta será emitida por la dependencia a la que corresponda la administración funcional del respectivo sistema.

CAPÍTULO II DE LAS PETICIONES EN GENERAL

Artículo 7. Derecho de petición. Toda solicitud o requerimiento que inicie una persona ante la Procuraduría General de la Nación, salvo que verse sobre asuntos sujetos a trámite especial a cargo de esta entidad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante el ejercicio del derecho de petición, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Artículo 8. Modalidades de derecho de petición. Para efectos del presente reglamento, las modalidades del derecho de petición son las previstas en la Ley 1755 de 2015:

- a. **Petición de interés general:** Tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.
- b. **Petición de interés particular:** El objeto de la misma interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.
- c. **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.
- d. **Reclamo:** Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o por falta de atención de una solicitud.
- e. **Denuncia:** Información presentada ante la entidad de forma verbal o escrita en la que se pone en conocimiento hechos que constituyen una presunta infracción o delito.
- f. **Solicitud de acceso a la información pública:** Derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Entidad, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Procuraduría General de la Nación.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

g. Solicitud de documentos o copias: El objeto de la petición consiste en la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado. Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de copias es significativo se podrán expedir a costa del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad.

h. Consulta: Solicitud de orientación de la Entidad en relación con materias a cargo, cuyas respuestas. No comprometen la responsabilidad de la Procuraduría General de la Nación ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.

i. Petición entre autoridades: Son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos.

j. Solicitud de información de los Congresistas: solicitudes de información, citaciones a debates y respuesta a cuestionarios que presentan los Congresistas a entidades públicas, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992. De acuerdo con su competencia, las dependencias de la Entidad deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de 5 días hábiles, tal como lo señala la ley. Para el trámite de esta modalidad de requerimientos, deben aplicarse los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en especial, los documentados en el Procedimiento Seguimiento a conceptos de Proyectos de Ley o Actos Legislativos, el que lo modifique o adicione, los cuestionarios de control político y las solicitudes de Congresistas.

k. Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: Ante las autoridades encargadas de administrar justicia se pueden interponer dos clases de solicitudes, a saber:

(i) Solicitudes judiciales, entendidas como una manifestación del derecho de acción (artículo 229 C.P.), las cuales se caracterizan por tratarse de asuntos relacionados con un proceso o causa de carácter jurisdiccional y cuyo trámite está determinado por las normas procesales de la especialidad respectiva; y

(ii) Solicitudes administrativas, entendidas como una manifestación del derecho de petición (artículo 23 C.P.), que se caracterizan por estar relacionadas con asuntos ajenos a la órbita jurisdiccional y cuyo trámite está determinado por la Ley 1755 de 2015.

La segunda clase de solicitudes son "*ajenas al contenido mismo de la Litis e impulsos procesales*" y, por tal razón, "*deben ser atendidas por la autoridad judicial bajo las normas generales de derecho de petición que rigen la administración y, en especial, de la Ley 1755 de 2015*".⁹

⁹ Corte Constitucional, Sentencia T-394 de 2018.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

k. Solicitud de supervigilancia al derecho de petición: es aquella en la que una persona le solicita de manera expresa a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales o a las procuradurías regionales o provinciales que verifiquen el debido cumplimiento de los mandatos legales por parte de una autoridad en el trámite dado a una petición, luego de haber interpuesto sin éxito la queja correspondiente ante la oficina de atención al ciudadano de la entidad infractora. Este último requisito no se exige cuando no exista dicha dependencia al interior de la entidad respectiva o se cuestione el trámite dado a una petición interpuesta ante la Procuraduría General de la Nación.

l. Comunicación Informativa: es aquella solicitud que no requiere una respuesta de fondo por parte de la Procuraduría General de la Nación, por tratarse de piezas procesales o copias informativas, frente a las cuales no existe un término específico de respuesta.

ñ. Solicitud de información de la Defensoría del Pueblo: Son las solicitudes formuladas por el Defensor del pueblo en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales. Para ello se cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles de respuesta.

Artículo 9. Términos para resolver las peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, según lo indica el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Solicitud de acceso a la información pública: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Solicitud de documentos o copias: Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) Consulta: Se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Petición entre autoridades: se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) Solicitud de información de los congresistas y citaciones a debate: En el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la ley citada.

La suscripción de las respuestas dirigidas a los congresistas, Cámaras Legislativas o sus respectivas comisiones, corresponderá a la Procuradora General de la Nación, el



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Viceprocurador General y/o a la Secretario Privado. No obstante, los Procuradores Delegados, Regionales, Provinciales y/o Jefes de Oficina podrán suscribir dichas respuestas, previa aprobación del despacho de la Procuradora General.

Las citaciones, debates, cuestionarios y demás comunicaciones provenientes del Congreso de la República que sean recibidas directamente en las Dependencias de la entidad, deberán ponerse en conocimiento del Despacho de la Procuradora General de la Nación, sin que ello implique la suspensión de las actuaciones, trámites o respuesta que por competencia corresponda.

- f) Las solicitudes de información formuladas por la Defensoría del Pueblo deberán resolverse en un plazo máximo de cinco días hábiles, contados a partir de la recepción
- g) Los requerimientos de las autoridades Fiscales y Judiciales, se atenderán en el plazo establecido por la respectiva autoridad.

Parágrafo. Los puntos de atención en las sedes territoriales y la División de Registro, Control y Correspondencia en la sede principal, deberán determinar la modalidad de las peticiones y el término de atención acorde con la normativa vigente, así como la dependencia competente para tramitarla.

Cuando la dependencia que sea designada para atender la petición manifieste que no tiene competencia para dar respuesta a la misma, deberá remitirla al área o dependencia que corresponda, enunciando las razones de su traslado. Si la dependencia que recibe la petición también declara no ser competente, deberá remitir la documentación a la Oficina Jurídica para que se conozca del proceso de conflicto de competencias previsto en el artículo 42 de esta Resolución.

Cuando el término de gestión asignado en el sistema de gestión documental no concuerda con el objeto de la comunicación, corresponde a dicha área solicitar a la División de Registro, Control y Correspondencia, la actualización del término, señalando el sustento del cambio, para efectos de que se valide la situación en particular y se realicen los ajustes respectivos.

Parágrafo Transitorio. Con ocasión de la Emergencia Sanitaria generada por la Pandemia del Covid 19, se aplicará el Decreto Legislativo 491 de 2020, por medio del cual, el Gobierno Nacional amplió los términos en algunas de las modalidades del derecho de petición. Dichos plazos deberán ser aplicados, hasta que cesen los efectos de la norma *Ibídem*.

Artículo 10. Imposibilidad de resolver peticiones dentro del término establecido. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el artículo anterior, la Entidad informará al peticionario de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado,

- a) Los motivos de la demora.
- b) El plazo razonable en el que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Artículo 11. Presentación de las peticiones. Las peticiones dirigidas a la Procuraduría General de la Nación pueden presentarse de manera verbal o por escrito, a través de los canales oficiales de atención que la Entidad definió en el artículo 5 de la presente resolución.

Artículo 12. Contenido de las peticiones. Toda petición presentada ante la Entidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información, de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la dirección donde recibirá la correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de teléfono, correo, fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona natural o jurídica obligada a tener registro mercantil, deberá indicar su dirección electrónica. Lo anterior, sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones que fundamenta la petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. Cuando se actué a través de mandatario, se deberá acompañar el respectivo poder o autorización.

Parágrafo 2. Cuando la petición sea presentada en nombre de una persona jurídica de derecho privado, deberá allegarse el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente, expedido por la autoridad competente, cuando la ley lo exija o sea necesario para resolver de fondo la petición.

Parágrafo 3. Cuando se esté adelantando una actuación ante la Procuraduría General de la Nación y los documentos reposen en otra entidad pública, el interesado puede indicar la entidad en la cual reposan para que la Procuraduría General de la Nación los requiera de manera directa, sin perjuicio de que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.

Parágrafo 4. Cuando una petición, bien sea verbal o escrita, no se acompañe de los documentos o de la información requerida por la ley, en el acto de recibido se deberá indicar al peticionario los que faltan. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Artículo 13. De la presentación de peticiones escritas. Las peticiones que se formulen de manera escrita a través de los canales oficiales previstos para el efecto serán recibidas y radicadas por los puntos de atención dispuestos para ellos en las sedes territoriales de la entidad, o por la División de Registro, Control y Correspondencia, según corresponda, de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, en especial, los documentados en el "*Proceso de Gestión Documental de la Entidad*", el cual establece las directrices para distribuir la correspondencia externa con destino a las dependencias de la Entidad.

Los servidores públicos o contratistas de la División de Registro, Control y Correspondencia deberán asignar la tipología documental y realizan la transferencia de la petición a través del Sistema de Gestión Documental a la dependencia responsable de emitir la respuesta, según el nivel de atención establecido en el artículo 6 de la presente resolución. El reparto de correspondencia se realiza electrónicamente a través del sistema institucional de correspondencia, para que el servidor público o contratista receptor de la dependencia competente, tenga disponible de inmediato la información.

Parágrafo. Los canales de atención al público definidos para la presentación de peticiones, estarán dispuestos los días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Las peticiones recibidas a través de los canales virtuales u otros medios electrónicos que disponga la entidad, fuera del horario establecido, se entenderán recibidas a la primera hora y día hábil siguiente.

Artículo 14. De la presentación de peticiones verbales. Las peticiones que se formulen verbalmente a través de los canales telefónico y presenciales serán atendidas por la División Centro de Atención al Público - CAP a nivel central, sin perjuicio de que se estime necesaria la activación del Nivel 2, para lo cual se requerirá el apoyo del funcionario o contratista designado en los términos de la presente resolución.

Cuando la petición sea atendida por parte de alguna de las Procuradurías territoriales, las mismas deberán atender los criterios aquí establecidos y realizar la radicación correspondiente en el sistema de gestión documental de la Entidad.

En todos los casos, se deberá dejar constancia de su recepción y radicarse en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. Cuando la petición no sea competencia de la Procuraduría, pero el peticionario insista en su radicación, el servidor público o contratista de la Entidad deberá dejar constancia y radicar, luego de lo cual, le dará el trámite escrito correspondiente.

El derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y la constancia de la recepción deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b) Fecha y hora de recibido.
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación de los documentos de identidad y tarjeta profesional y dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. Si el



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

petionario es una persona natural o jurídica obligada a tener registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica

- d) El objeto de la petición.
- e) Las razones en las que fundamenta la petición. No podrá impedirse la radicación de una petición, aun cuando no se presenten razones que fundamenten la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- f) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibido el funcionario o contratista deberá indicar al petionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.
- g) Identificación del funcionario o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1. La respuesta a las peticiones verbales deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al petionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación que pueda dar el servidor público o contratista, acerca de las entidades distintas a la Procuraduría General de la Nación o el Instituto de Estudios del Ministerio Público a las cuales puede dirigirse para obtener la información solicitada.

No obstante, cuando se trate de orientación al ciudadano dentro de la función preventiva de la entidad, se dejará constancia y radicación dentro del sistema correspondiente.

Parágrafo 2. La División de Registro, Control y Correspondencia a nivel central, así como los puntos de atención en las sedes territoriales, serán los encargados de recibir, clasificar, disponer el registro y enumeración en el Sistema de Información Documental de la Entidad, repartir y enviar a la dependencia competente dentro de la entidad, dependiendo de cada caso, las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias que se reciban.

En el caso de peticiones verbales en la que soliciten información que presuntamente tenga el carácter de reservada, la Entidad de conformidad con la ley, manifestará tal situación al petionario.

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



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Artículo 15. Peticiones oscuras. Corresponde a aquellas peticiones en las que no es posible establecer o comprender el objeto ni la finalidad. Cuando se presente esta situación, se devolverá la petición 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, la petición será archivada.

Artículo 16. Peticiones irrespetuosas. Toda petición debe ser respetuosa. En caso de no serlo, podrá ser rechazada por parte del servidor público o contratista a quien por competencia corresponda su atención, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 17. Peticiones reiterativas. Se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario previamente ha realizado la misma petición y la entidad ya la ha resuelto de fondo. Para este efecto, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, en cuyo caso, la entidad tendrá la obligación de pronunciarse de fondo, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando la entidad opte por remitirse a una respuesta anterior, esta deberá ser puesta nuevamente en conocimiento del ciudadano.

Artículo 18. Peticiones análogas o conjuntas: Se considera petición conjunta o análoga cuando más de diez (10) personas formulan peticiones idénticas frente al objeto. Se presenta en las solicitudes de información de interés general o de consulta. En este evento, la Entidad, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web. También, se entregarán copia de esta a quienes la soliciten.

Artículo 19. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficiencia, cuando la entidad constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, la Entidad deberá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, requerir al ciudadano para que complete la petición, quien tendrá un plazo máximo de un (1) mes, prorrogable hasta por un término igual.

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 en los términos mencionados, caso en el cual, la entidad decretará el desistimiento y archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado dentro de los cinco (5) primeros días hábiles contados desde el fenecimiento del término dado al peticionario; Este deberá ser notificado al requirente personalmente y en su contra procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Parágrafo. El acto administrativo motivado del que trata el presente artículo será suscrito por el jefe de la dependencia encargada de resolver la petición, decretando el desistimiento tácito y ordenando el archivo, una vez haya constatado que el peticionario no completó la petición en el plazo establecido.

Artículo 20. 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 o que el funcionario o contratista a cargo del trámite, la continúe de oficio

Artículo 21. Peticiones anónimas. Se consideran peticiones anónimas aquellas en las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte de la Entidad, según los lineamientos de la política Institucional de Protección de Datos Personales.

Teniendo en cuenta que en este tipo de peticiones se desconocen los datos de identificación, será necesario que la Entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, así como la guía interna de la entidad.

Artículo 22. Peticiones de autoridades judiciales y de control y vigilancia. Los contenidos de las respuestas a las autoridades judiciales y de control y vigilancia son responsabilidad de cada dependencia de acuerdo con sus competencias, así como el cumplimiento de los términos establecidos para su respuesta.

Artículo 23. Peticiones en lenguas nativas. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante la Entidad en su lengua o dialecto y ésta, a su vez, habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia, radicación, trámite y respuesta de dichas peticiones.

Artículo 24. Falta de competencia para responder. Si el servidor público o contratista a quien se le asigna el trámite de la PQRDSF determina que la Entidad no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, deberá informar al peticionario y realizar el traslado de la petición a la autoridad competente, expresando las razones y/o soportes normativos que lo sustentan, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 25. Atención prioritaria a las peticiones. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de seguridad o de salud esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Procuraduría adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Si la petición la realiza un periodista o medios masivos de información, en el marco del ejercicio de su profesión, se tramitará preferencialmente. Sus respuestas deberán ser comunicadas a la Oficina de Prensa de la Entidad.

Parágrafo. La ley establece que es un derecho de las personas en su interacción con las entidades públicas, el recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

Para ello la Entidad asignará turnos de atención, prevaleciendo aquella que se considere como preferente. La División Centro de Atención al Público-CAP debe tener en cuenta que el adulto mayor y las mujeres embarazadas se atenderán con prioridad de turno por orden de llegada. En el caso de la atención a los niños, niñas y adolescentes, se dará prioridad sobre los demás ciudadanos y se guardará reserva de sus datos personales conforme lo establece la *Política y Procedimiento de Protección y Tratamiento de Datos Personales* de la Entidad.

Artículo 26. Falta disciplinaria. De conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta disciplinaria para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

Parágrafo. Quejas y reclamos contra servidores y contratistas por afectación del servicio. La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos y contratistas de la Entidad, por las faltas a que se refiere el presente artículo, se radicará en el sistema de gestión documental por parte de la División de Registro, Control y Correspondencia y/o los puntos de atención en las sedes territoriales de la Entidad, que remitirán al funcionario competente para que se gestionen conforme a la Ley Disciplinaria vigente y lo dispuesto en el procedimiento interno.

Artículo 27. De la suspensión de los términos para resolver o contestar. De acuerdo con la normativa legal vigente, los términos para resolver o contestar se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento. Este resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Cuando se solicite al interesado documentos o información adicional. Hasta que éste aporte lo solicitado en virtud del artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
3. Por fuerza mayor o caso fortuito. Circunstancias respecto de las cuales se dejará la constancia correspondiente.
4. Cuando la entidad suspenda términos e informe que requiere más tiempo para contestar.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

Artículo 28. Del rechazo de la petición. Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada. Se indicará al peticionario en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, en los términos de los artículos 24 y 25 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 29. Notificación de la respuesta. Es responsabilidad del servidor público o contratista, en el marco de sus funciones u obligaciones, respectivamente, con el fin de garantizar el derecho de contradicción y del debido proceso, gestionar la respuesta de las PQRSDF a su cargo, surtiendo el correspondiente proceso de notificación que aplique para cada caso según el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Parágrafo. La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de los medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora de envío de la respuesta por parte de la Entidad.

Parágrafo Transitorio. Con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID 19 y los lineamientos del Gobierno Nacional, se hará la notificación o comunicación por medios electrónicos, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

Artículo 30. Trámite de PQRSDF sin información sobre el destinatario. A las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en las que se desconozca la dirección de notificación del solicitante (virtual o física), se les dará el trámite respectivo y la respuesta se notificará en los términos del inciso segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indicando el número de radicación que le permita al solicitante hacer seguimiento al trámite de su queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia o petición, así como en los medios físicos dispuestos para ello y la página web.

Parágrafo. La notificación por aviso la elabora cada servidor público o contratista responsable de la petición por medio del Sistema de Gestión Documental. Posteriormente, debe ser firmada por el jefe de la dependencia junto con la respuesta al peticionario. Dichos oficios firmados (notificación y respuesta) se remiten para publicación en la página web de la Entidad o la respectiva cartelera de publicación de avisos. Finalmente, el servidor público o contratista responsable de la dependencia, debe imprimir los oficios con el fin de que sean publicados en los espacios dispuestos para ello y de acceso al ciudadano.



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

TÍTULO II OTRAS DISPOSICIONES

CAPÍTULO I

DE LAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Artículo 31. Definiciones y términos para gestión de sugerencias y felicitaciones. Para la recepción y gestión de las sugerencias y felicitaciones que los grupos de interés presenten ante la Entidad, se debe atender las siguientes directrices:

1. Sugerencia: Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.
2. Felicitación: Es la manifestación de un ciudadano en la que expresa satisfacción, conformidad o admiración frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad.

Parágrafo 1. De requerirse respuesta, se atenderán en los mismos términos generales del Derecho de Petición, de lo contrario se procede al archivo.

Parágrafo 2. Para retroalimentación y fortalecimiento de la gestión institucional, la dependencia que cuente con la administración del sistema de información de la entidad, deberá expedir y poner en conocimiento un reporte trimestralmente con las sugerencias recibidas a cada una de las dependencias de la entidad.

CAPÍTULO II

De las solicitudes de información y copias de documentos

Artículo 32. Solicitud de Información. Cualquier persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Procuraduría y a que se les expida copia de estos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de información pública clasificada o pública reservada, conforme a la Constitución Política y la Ley.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Lo anterior, no será oponible a los procedimientos pertinentes de las autoridades a las que se refiere el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 33. Insistencia del solicitante ante la excepción de entregar información reservada. Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de



RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

reserva y el solicitante haya presentado insistencia, la Entidad procederá conforme al procedimiento establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

Artículo 34. De la solicitud de copias. La solicitud de copias de documentos que reposen en la Procuraduría se tramitará por los responsables de su custodia, de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad. Para esto, se informará al solicitante el costo de las copias conforme las tarifas vigentes y el trámite establecido por la entidad.

En ningún caso un servidor público, podrá suministrar copias de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado, recibir dinero o dadas so pena de las responsabilidades a que haya lugar.

Cuando no fuere posible atender la petición de copia de documentos dentro de término de 10 días, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición. En ningún caso podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Artículo 35. Solicitud de información con identificación reservada y clasificada del peticionario. Los grupos de interés que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud de información, podrán presentar, solicitudes con reserva de identidad. Para este fin, se deberá observar lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Procuraduría General de la Nación. El solicitante no tiene la obligación de dar una explicación detallada de las razones por las cuales se siente en peligro.

Parágrafo: Si el requerimiento recibido corresponde a una queja o reclamo, el servidor público o contratista la Entidad responsable de su recepción la remitirá al competente, garantizando que la información personal de quien radicó la queja no sea divulgada sin su consentimiento, manteniendo siempre la reserva del caso con fundamento en la política interna de protección de tratamiento de datos personales.

CAPÍTULO III

De las peticiones sobre datos personales

Artículo 36. De las peticiones sobre datos personales. Para dar respuesta a los reclamos y consultas que hagan los ciudadanos titulares de los datos personales que reposen en la Entidad, sus apoderados y demás personas autorizadas por ley, deben aplicarse las siguientes directrices:

- Reclamos: Serán atendidos en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibido. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, la Entidad informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

- Consultas: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de esta. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, la Procuraduría como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que no podrá superar inicialmente previsto.

Parágrafo 1. Para el trámite de este tipo de requerimientos deberá observarse lo establecido en la política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Procuraduría General de la Nación de conformidad con la ley 1581 de 2012.

Parágrafo 2. La dependencia responsable de gestionar los reclamos y consultas sobre el tratamiento de datos personales es aquella que tenga asignado el rol y funciones como oficial de protección de datos personales de conformidad con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013.

TÍTULO III

DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 37. Competencia para atender las peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Corresponde a los servidores públicos y contratistas de la Entidad atender, gestionar y finalizar, en los términos legales, las peticiones asignadas por su superior inmediato. Los directores, jefes y/o coordinadores de la entidad, de acuerdo con sus respectivas competencias, deberán suscribir las respuestas de las peticiones a cargo de su área, siendo los únicos autorizados institucionalmente para el efecto.

Artículo 38. Informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. La dependencia encargada de la administración del sistema de información documental de la entidad, elaborará y gestionará la publicación del informe trimestral de PQRSDf, en los términos establecidos en la Ley 190 de 1995 y la Ley 1712 de 2014 o los que les modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

Dicho informe se remitirá de manera conjunta por parte del administrador del sistema de información documental y el jefe de la División Centro de Atención al Público o quien haga sus veces, de manera trimestral, mes vencido al despacho de la Procuradora General de la Nación

La publicación del informe trimestral se hará mes vencido en la página web de la Entidad en la sección Transparencia

Artículo 39. De los conceptos. Los conceptos emitidos como respuesta a las peticiones realizadas en el ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el servidor público o particular, ni comprometerán la responsabilidad de la Procuraduría General de la Nación.

Parágrafo. Las dependencias de la Entidad, se abstendrán de resolver consultas referentes a



RESOLUCIÓN No. 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

situaciones particulares y concretas que puedan verse implicadas y/o afectadas posteriormente con las funciones disciplinarias, preventivas, de intervención y de control a cargo de la entidad.

Artículo 40. Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias. Cuando una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Procuraduría General de la Nación, la División de Registro, Control y Correspondencia remitirá a la Oficina Jurídica, para que, a más tardar el día siguiente, defina y remita la petición a la dependencia que debe coordinar, consolidar la información y brindar respuesta de fondo.

Parágrafo. Cuando la petición contenga requerimientos de competencia del Despacho de la Procuradora General de la Nación, la designación del competente para tramitar su respectiva respuesta y consolidación, obedecerá al Secretario Privado del Despacho.

Artículo 41. Competencia para dar respuestas. La competencia para dar respuesta a las PQRSDF, se determinará de acuerdo con lo previsto por en el Decreto Ley 262 de 2000 y las normas que las reglamenten, modifiquen, adicionen o suplementen. El ANEXO 1 – COMPETENCIAS PQRSDF que hace parte integral de la presente resolución, identificará bajo un CRITERIO ENUNCIATIVO el ámbito de competencia en materia de atención de PQRSDF de las dependencias de la entidad, el cual podrá ser ajustado por la Oficina Jurídica previo visto bueno del Despacho de la Procuradora General de la Nación y cuando sea necesario y deberá mantenerse actualizado en la página web de la entidad, para el conocimiento de funcionarios, contratistas y comunidad en general.

Artículo 42. Conflicto de competencias. Se presenta cuando dos o más dependencias de la entidad reclaman su competencia o desestiman la misma para conocer de alguna petición radicada en la entidad y no pueda resolverse entre ellas.

Cuando dicho conflicto positivo o negativo se presente, cualquiera de las dependencias inmersas en este, deberá remitir la petición a la Oficina Jurídica al día siguiente a la presentación del conflicto, para que ésta conozca y resuelva la competencia

Para resolver el conflicto de competencia, la Oficina Jurídica cuenta con un plazo de tres (3) días hábiles, una vez resuelto el conflicto se deberá informar a través medios digitales o físicos con que cuente la entidad y que resulte más expedito a las dependencias en disputa.

Parágrafo 1. El plazo para resolver el conflicto de competencia podrá prorrogarse hasta por el doble, siempre que ello no implique la vulneración de los derechos fundamentales del requirente, así como tampoco el término de respuesta de la petición.

Parágrafo 2. El conflicto de competencias no suspende el término para dar respuesta a la petición, razón por la que mientras se define el funcionario competente, las dependencias han tenido conocimiento de la petición, deberán adelantar las gestiones necesarias para atender la petición.



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

RESOLUCIÓN No 330
(01 DIC 2021)

Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

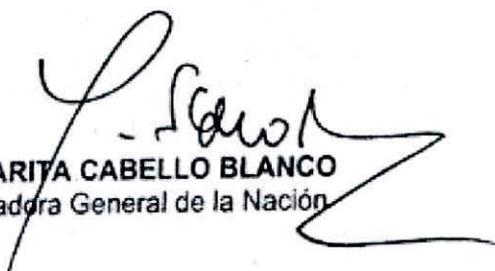
TITULO IV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 43. Aspectos no previstos. En los aspectos no previstos en la presente resolución se aplicará lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las demás normas relativas al ejercicio del derecho de petición, así como las modifiquen, sustituyan, adicionen, reformen o reglamenten.

Artículo 44. Vigencia. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución No 09 de 2017, así como aquellos actos administrativos que le sean contrarios.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARGARITA CABELLO BLANCO
Procuradora General de la Nación

Proyectó: Andrés M. Rojas / Oficina Jurídica.

Revisó: Luis Alejandro Gómez Amaya / Asesor Despacho Viceprocurador
Andrés Higuera / Profesional Despacho Procuradora General
Carlos Alberto Castellanos / Secretario General
Pedro Francisco Muskus Otero / Profesional Despacho Viceprocurador
Carlos Arturo Arboleda / Jefe división Registro Control y Correspondencia

Aprobó: Rosa Elvira Gómez Lugo / Procuradora Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad
Juan Sebastián Vega / Procurador Auxiliar de Asuntos Constitucionales
Jorge Humberto Serna / Jefe de la Oficina Jurídica
María José Campo Caparrosa / Jefe Oficina Selección y Carrera
Camila Andrea Afanador / Directora del Instituto de Estudios del Ministerio Público
Javier Andrés García / Secretario Privado Despacho Procuradora General
Antonio Emiro Thomas Arias / Viceprocurador General
(Trazabilidad virtual)



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

TITULO I CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente documento corresponde al ANEXO 1 descrito en el artículo 41 de la Resolución No. - **330** de 2021, mediante el cual se identifican bajo un CRITERIO ENUNCIATIVO el ámbito de competencia en materia de atención de PQRSDF de las dependencias de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público.

Los criterios definidos en este documento deberán ser atendidos por los funcionarios y contratistas de la Procuraduría General de la Nación y el Instituto de Estudios del Ministerio Público, sin perjuicio de lo previsto el Decreto Ley 262 de 2000, o aquellas normas que lo deroguen, modifiquen o adicionen.

La Oficina Jurídica previo visto bueno del Despacho de la Procuradora General de la Nación y cuando lo considere necesario, podrá modificar el contenido del presente ANEXO I, manteniéndolo actualizado en la página web de la entidad, para el conocimiento de funcionarios, contratistas y comunidad en general.

TITULO II CRITERIOS DE COMPETENCIA

CAPITULO I POR DEPENDENCIA

1. PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

1.1. Despacho de la Procuradora General de la Nación.

Corresponde a las dependencias adscritas al despacho de la Procuradora General de la Nación dar respuesta a las peticiones, consultas y demás sobre los siguientes temas, acorde con lo establecido en el Decreto Ley 262 de 2000:

1.1.1. Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Conceptos y documentos remitidos por parte de la Procuradora General de la Nación en el marco de las funciones de establecidas en los numerales 4 y 5 del artículo 278 de la Constitución.
- Consultas que formulen los servidores de la Procuraduría General, el Defensor del Pueblo y los personeros, en relación con el cumplimiento de las funciones del Ministerio Público distintas de las de carácter disciplinario, conforme con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 8 del Decreto 262 de 2000



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

- Aquellas previamente delegadas o asignadas por parte de la Procuradora General de la Nación.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.2. Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Aquellos derivados del conocimiento de procesos disciplinarios de competencia del Despacho de la Procuradora General de la Nación.
- Consultas en materia disciplinaria que formulen los funcionarios de la Procuraduría, los personeros y los organismos de control interno disciplinario conforme con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 9 del Decreto 262 de 2000.
- Conceptos referentes al cumplimiento del proceso disciplinario, solicitados por las dependencias de la Procuraduría General de la Nación, las Personerías y los organismos de control interno disciplinario.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.3. Dirección Nacional de Investigaciones Especiales

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Consultas, peticiones y solicitudes relacionadas con aspectos de investigaciones a su cargo, en sus diferentes etapas dentro del marco de la reserva de cada actividad.
- Las relativas a funciones de policía judicial, sin perjuicio de aquellas que se encuentren asignadas a otras dependencias de la entidad.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.4. Oficina de Planeación.

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Políticas e implementación de planes y programas de la entidad.
- Anteproyecto de presupuesto y Plan anual de caja.
- Ejecución Presupuestal de la entidad.
- Plan de contingencias logísticas.
- Sistema de calidad de la entidad.
- Informes y requerimientos de la Comisión Legal de Cuentas.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

- Manual de funciones.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.5. Oficina de Selección y Carrera.

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Sistema de carrera de la Entidad.
- Procesos de selección para funcionarios de la Entidad.
- Ascenso de los servidores de la Entidad.
- Concursos de Méritos para vincular a servidores públicos en el régimen de carrera de la Entidad.
- Comisión de carrera de la Entidad.
- Registro Único de Inscripción en Carrera.
- Sistema de calificación de servicios.
- Sistema de seguimiento al desempeño laboral de servidores en provisionalidad y en encargo.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.6. Oficina de Control Interno.

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Sistema de control Interno.
- Planes de acción y planes de mejoramiento.
- Hallazgos de la Contraloría General de la República
- Sistemas de control de gestión institucional.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.7. Oficina de Prensa

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Imagen institucional.
- Campañas institucionales.
- Modelos de difusión de información.
- Boletines y servicios informativos.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

1.1.8. Oficina Jurídica.

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Consultas que formulan los servidores públicos ajenos a la Procuraduría General de la Nación o los particulares, sobre las funciones constitucionales y legales del ministerio público conforme con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 15 del Decreto 262 de 2000.
- Información de procesos judiciales que no tengan reserva legal.
- Cumplimiento y trámite de sentencias judiciales.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.1.9. Oficina de Sistemas.

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Políticas, planes y programas para la adopción de los sistemas de procesamiento de automatización de información.
- Software y hardware relacionados con la información de la entidad.
- Política de seguridad, integridad y acceso de información sistematizada de la Procuraduría
- Redes de comunicación, servidores y bases de datos de la entidad.
- Información y reportes sobre el uso de los Sistemas de Información de la Entidad.
- Brindar información relacionada con los contratos ejecutados por la Entidad que se financien con los recursos del empréstito del BID.
- Información del Plan Anual de Adquisiciones correspondiente a la distribución de proyectos o iniciativas que se financien con recursos del empréstito del BID.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.2. Despacho del Viceprocurador General de la Nación.

Corresponde a las dependencias adscritas al despacho del Viceprocurador General conocer las peticiones, consultas y demás relacionadas con:

1.2.1. División de Registro, Control y Correspondencia

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Certificaciones sobre el envío y recibo de la correspondencia de salida,



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

emitida por las diferentes dependencias de la Entidad a nivel nacional.

- Las demás relacionadas con sus funciones.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.2.2. División de Documentación

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Políticas relacionadas con la Gestión Documental de la Entidad.
- Información normativa, doctrinal y jurisprudencial en el marco de las funciones de la entidad.
- Decisiones, conceptos y demás documentos producidos por las distintas dependencias de la Procuraduría General de la Nación en cumplimiento de sus funciones.
- Archivo central de la entidad.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.2.3. División de Seguridad

Esta dependencia atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Políticas y programas de seguridad de la entidad.
- Armería y equipo logístico.
- Capacitación del personal de seguridad.
- Seguridad de los funcionarios y exfuncionarios de la Entidad.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.3. Procuradurías Delegadas

Le corresponden a las Procuradurías Delegadas conocer de las peticiones, quejas, conceptos y solicitudes relacionadas con sus funciones preventivas y de control de gestión, disciplinarias, de protección y defensa de los derechos humanos y de intervención ante las autoridades administrativas y judiciales.

Adicionalmente, aquellas que previamente les fueron asignadas por parte del Despacho de la Procuradora General de la Nación y las demás que se desprendan de las funciones asignadas en el Decreto Ley 262 de 2000.

Los Procuradores Delegados coordinarán y aprobarán las PQRSDF que por competencia correspondan a los Procuradores Judiciales a su cargo.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

1.4. Veeduría y Control Disciplinario Interno

La Veeduría conoce de las peticiones que se presenten y que tengan relación con los procesos disciplinarios de la Procuraduría en el marco de las actuaciones disciplinarias adelantadas en contra de los servidores de su dependencia y la establecida en los literales a, b y c del artículo 73 del Decreto Ley 262 de 2000, acorde con lo dispuesto en la Resolución 224 del 23 de julio de 2021.

1.5. Procuradurías Territoriales

Las Procuradurías Regionales, Distritales y Provinciales conocen de las peticiones que se alleguen y que tengan relación con las funciones establecidas dentro del Título XI del Decreto Ley 262 de 2000 y aquellas normas o actos administrativos complementarios o derogatorios.

1.6. Comisión Nacional de Control Electoral.

Le corresponde a la Comisión a través del Grupo de Trabajo de Unidad de Vigilancia Electoral o quien realice sus funciones, conocer de las peticiones que radiquen en la entidad relacionadas con los siguientes temas:

- Plan de acción nacional para el control y vigilancia del proceso electoral.
- Plan de participación de los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación.
- Restricciones a la contratación pública
- Mapa de riesgo electoral
- Las demás que devengan de la Resolución No. 095 del 15 de marzo de 2021, o aquellos actos administrativos que la modifique, adicionen y o deroguen, o que requiera el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.7. Secretaría General.

Le corresponde a la Secretaría General conocer consultas formuladas por los servidores de la Procuraduría General de la Nación sobre las situaciones de orden administrativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 62 *ibidem*. Así como a sus subgrupos, de las peticiones, sugerencias, solicitudes y peticiones. De igual forma le corresponde coordinar la atención de los requerimientos a cargo de las divisiones y grupos adscritos a su despacho.

1.7.1. División de Gestión Humana

Esta división atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Planes de bienestar
- Inducción, reinducción de los servidores.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

- Hojas de vida, vinculación, nómina, salarios, prestaciones sociales, novedades de personal y certificaciones laborales.
- Declaración de bienes y rentas.
- Novedades administrativas de personal.
- Permisos de estudio.
- Nombramiento y posesiones de los funcionarios.
- Programa de desarrollo humano.
- Demás que asigne la ley y la Procuradora General
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.7.2. División Administrativa

Esta división atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Adquisición, almacenamiento y suministro de bienes.
- Bienes inmuebles (mantenimiento, administración, costos y aseguramiento).
- Inventario del patrimonio (bienes) de la Entidad.
- Seguridad industrial.
- Registro de proveedores.
- Plan anual de adquisiciones.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.7.3. División Financiera

Esta división atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Administración de los recursos financieros (presupuestal, contable y tesorería).
- Créditos y traslados presupuestales ante Dirección General de Presupuesto
- Directrices sobre el manejo contable, presupuestal y financiero.
- Cajas menores.
- Apropiación presupuestal.
- Órdenes de pago.
- Operaciones financieras.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.7.4. División Centro de Atención al Público (CAP)

Esta división atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Información general e institucional de la Entidad.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

- Información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia.
- Asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a esta entidad.
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

1.8. Comisión de Personal

Esta comisión atenderá entre otras, las PQRSDF relacionadas con:

- Reglamento de la comisión de personal
- Planes y estímulos de los servidores de la entidad
- Traslado de los servidores
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

2. Instituto de Estudios del Ministerio Público -IEMP

El Instituto de Estudios del Ministerio Público le corresponde conocer de las consultas, sugerencias, solicitudes y peticiones relacionadas con los siguientes temas:

- Programas de capacitación.
- Programas, proyectos y estudios anticorrupción administrativa y protección de derechos humanos.
- Certificaciones, diplomas, constancias de capacitaciones, investigaciones, publicaciones y demás las actividades académicas a cargo del IEMP.
- Los contratos, convenios, cartas de intención o cualquier acto que comprometa la responsabilidad del IEMP.
- Los pronunciamientos especiales y respuestas a organismos de control.
- Los requerimientos generales de información financiera del Instituto.
- Los informes de gestión del Instituto, cuando se requieran por autoridad competente.
- Investigaciones científicas, sociales, económicas, históricas, políticas y de otra naturaleza realizadas o/y coordinadas por el IEMP, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y funciones del Ministerio Público.
- Estrategias de investigación para el Ministerio Público.
- Certificados de investigadores en calidad de autores y/o coautores en proyectos liderados por el IEMP.
- Certificados de participantes de las obras publicadas y/o realizadas por el IEMP.
- Respuesta a las peticiones que realicen las autoridades, ciudadanos o funcionarios del Ministerio Público en temas relacionados con las funciones propias de la División de Investigaciones.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

- Actividades de capacitación lideradas por el Instituto
- Campañas pedagógicas de lucha contra la corrupción y defensa de derechos humanos en competencia del IEMP
- Diplomas, certificados y constancias de las actividades de capacitación en cabeza del IEMP.
- Consolidará y dará respuesta a las peticiones referentes a los diseños curriculares de las capacitaciones.
- Suministro de bienes y servicios del instituto.
- Ejecución del presupuesto del Instituto.
- Archivo administrativo del Instituto.
- Cobro oportuno de las obligaciones a favor del instituto.
- Los certificados de contratos que sean solicitados por personas naturales o jurídicas.
- Las demás peticiones que realicen las autoridades, ciudadanos y funcionarios del Ministerio Público, en temas relacionados con las funciones propias del Instituto
- Los demás que defina la Ley, los reglamentos internos de la Entidad o el Despacho de la Procuradora General de la Nación.

La información correspondiente a los programas de inducción y reinducción destinados a los servidores y contratistas de la Procuraduría General de la Nación será consolidada y gestionada de manera articulada por la División de Gestión Humana y el IEMP, quienes la reportarán para revisión y validación a la Secretaría General. Cuando se trate de información relativa a procesos judiciales dichas áreas la reportarán también a la Oficina Jurídica.

2.1. Otros grupos o dependencias no definidos

Los grupos o dependencias no definidos en este anexo, conocerán de las PQRSDF que correspondan de acuerdo con lo previsto en el Decreto Ley 262 de 2000 y las normas que lo reglamente, modifiquen, adicionen o sustituyan, así como de acuerdo con sus funciones y/o especialidad, sin perjuicio de aquellas que puedan ser asignadas por el Despacho de la Procuradora General de la Nación o la Oficina Jurídica.

CAPITULO II POR ESPECIALIDAD

1. Clausula general de competencia.

Corresponde a la División Centro de Atención al Público (CAP) el conocimiento de todo asunto que no tengan un carácter misional (disciplinario, preventivo o de intervención) y no se encuentre atribuido expresamente por ley a otra dependencia, así como aquellos que no sean de competencia de la entidad.



ANEXO 1 DE LAS COMPETENCIAS PQRSDF

Corresponde al Despacho de la Procuradora General de la Nación y/o la Oficina Jurídica, definir la competencia de aquellos asuntos de carácter misional que no se encuentren atribuidos expresamente por ley a una dependencia.

2. Especialidad.

Las dependencias conocerán en GENERAL de las PQRSDF que guarden relación con la especialidad que se le haya definido en el Decreto Ley 262 de 2000 y/o los actos administrativos de creación, modificación y/o adición.

También conocerán las PQRSDF que, aunque no guarden relación con su especialidad, cuando la dependencia tenga antecedentes de haber adelantado actuaciones relacionadas con el objeto de la petición, siempre y cuando el objeto de las mismas no esté expresamente atribuido a otra dependencia.

3. Fuero de atracción.

Cuando una o varias PQRSDF sean de competencia de varias dependencias, de distintos niveles jerárquicos (ej. Delegados, Regionales, Provinciales), será competencia de la misma, el de mayor nivel.

CAPITULO III POR TERRITORIALIDAD

Salvo disposición legal o reglamentaria en contrario, las PQRSDF de acuerdo con la competencia territorial prevista para los asuntos misionales en el Decreto Ley 262 de 2000 y demás normas que lo modifiquen, reglamenten o sustituyan.

Las PQRSDF que versen sobre asuntos misionales de orden nacional o del Distrito Capital, se atenderán de acuerdo con las disposiciones de especialidad o jerarquía previstas en el Decreto Ley 262 de 2000 y demás normas que lo modifiquen, reglamenten o sustituyan, entre las Procuradurías Delegadas, Distritales y Regional de Cundinamarca, según corresponda.

Lo anterior, sin perjuicio de aquellas PQRSDF que, por su trascendencia nacional o relevancia de los hechos o personas involucradas, las cuales deberán ser informadas al Despacho de la Procuradora General de la Nación y/o la Oficina Jurídica, desde donde se definirá el funcionario competente para su resolución.