



RESOLUCIÓN No 324

117 AGO 2017

()

"Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014."

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA
DEL ESTADO**

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, los numerales 3º y 21 del artículo 11 del Decreto Ley 4085 de 2011; el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política; en el numeral 1º del artículo 5o, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011); y los artículos 13 a 31 de la Ley 1755 de 2015, es un derecho fundamental de toda persona presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular ante las autoridades y obtener respuesta oportuna y de fondo a la solicitud.

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

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como el reglamento interno para el trámite de derechos de petición.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno, de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que, en cumplimiento a lo anterior, mediante Resolución N° 102 del 9 de mayo de 2014, se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Que se hace necesario actualizar y reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -en adelante PQRS- que se presenten en la Agencia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia se debe derogar la Resolución N°102 de 2014. En tanto que las peticiones verbales están sujetas al procedimiento interno previsto en Resolución No. 014 de 30 de enero de 2017.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. OBJETO. La presente resolución reglamenta el trámite interno de las PQRS, que se presenten de forma escrita ante la Agencia.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Consulta:** Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- b) **Derecho de petición:** Facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público y privado por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo. El derecho de Petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud, como aquellas a las que se refiere el presente artículo, independientemente de la denominación que a esta se le otorgue o de la finalidad de la misma.
- c) **Derecho de petición entre autoridades:** Cuando se solicita información entre entidades públicas.
- d) **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- e) **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.
- f) **Queja:** Cuando ante la Entidad se presenta una 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 o durante la prestación de sus servicios.
- g) **Petición o solicitud de copias:** Cuando se solicita (n) copia(s) o desglose de documento(s) que reposa(n) en los archivos de la Entidad ya sea en interés general o particular.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

- h) **Petición o solicitud de información:** Cuando se indaga sobre ejercicio de las funciones de la entidad o se solicita acceso a la información que ésta tiene en su poder.
- i) **Petición o solicitud en interés general:** La que se presenta relacionada con intereses colectivos, de la generalidad, en la cual no es posible individualizar a todos los peticionarios que pueden estar involucrados.
- j) **Petición o solicitud en interés particular:** Aquella que presenta una persona con el fin de obtener una respuesta frente a una situación que le afecta o le atañe directamente y en la cual es posible individualizar el peticionario.
- k) **Petición o solicitud prioritaria:** Petición de reconocimiento de un derecho fundamental que debe ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable al peticionario y respecto de la cual las autoridades deben dar atención prioritaria en su resolución. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.
- l) **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- m) **Reclamo:** Cuando una persona exige o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

ARTICULO 3.- EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE LA AGENCIA.

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Agencia, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Agencia implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, 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.

Parágrafo: De conformidad con lo previsto en el numeral 6 del artículo 15 del Decreto Ley 4085 de 2011, corresponde a la Oficina Asesora Jurídica de la Agencia, atender las peticiones y consultas, relacionadas con asuntos de su competencia y de la entidad.

CAPÍTULO 2

TRÁMITE DE LAS PQRS ESCRITAS

ARTÍCULO 4.- CANALES OFICIALES PARA LA RECEPCIÓN DE PQRS ESCRITAS. Los canales establecidos por la Agencia, a través de los cuales se puede presentar una PQRS de forma escrita, son los siguientes:

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

1. Canal de recepción de PQRS en medio físico: Conformado por los canales que permiten la recepción de documentos en medio físico, tales como:

- **Ventanilla de correspondencia** donde se reciben las PQRS que se radican personalmente y las que llegan a través de correo postal, con horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua.
- **Buzón físico de sugerencias**, donde se recibe la PQRS para su posterior radicación en la ventanilla de correspondencia y su registro en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia.
- **Punto de atención directa y personalizada para la recepción de las PQRS**, con indicación sobre la necesidad de radicación personal en la ventanilla de correspondencia, para registro en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

2. Canal electrónico o tecnológico:

- Buzón electrónico en el sitio web, en el link <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>, o aquel que habilite la entidad para tal efecto.
- En el correo electrónico agencia@defensajuridica.gov.co, por medio del cual se puede registrar de manera virtual y electrónica las PQRS. Estará disponible 24 horas, no obstante, los requerimientos serán gestionados dentro del horario habitual de trabajo.
- Chat institucional, el cual funciona en el horario de martes y jueves de 9 am a 11 am.
- Fax institucional, número (1) 2558933.

Parágrafo primero. La Agencia por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las PQRS en la Entidad.

Parágrafo segundo. Los servidores públicos que presten sus servicios en la Agencia y que reciban directamente vía correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata al correo electrónico dispuesto por la entidad para su recepción y registro correspondiente en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

ARTÍCULO 5.- CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones deberán contener como mínimo los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

Parágrafo primero. Las peticiones deben ser examinadas íntegramente, y en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

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

Parágrafo tercero. El ejercicio del derecho de petición puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales ante cualquier entidad pública. No obstante, cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 6.- TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas ante la Agencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. **Las peticiones de interés general y particular:** Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción, salvo que exista una norma que disponga un término especial.
2. **Las peticiones de información, certificaciones y/o expedición de copias de documentos:** Se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, por consiguiente, la Agencia no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y en consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Este mismo término se aplicará para las solicitudes que tengan como objeto el examen de documentos, y para tal efecto la respuesta señalará la fecha y hora en que se podrá hacer la consulta de los mismos.
3. **Peticiones entre autoridades:** Las peticiones de información o de documentos que formule una entidad pública se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.
4. **Consultas:** Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta a la Agencia, en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.
5. **Reclamación de procedibilidad en acción de cumplimiento:** Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

6. **Peticiones de Congresistas:** Aquellas solicitudes de informes que se reciban de Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, previstos en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente de su recepción.

ARTÍCULO 7.- FALTA DE COMPETENCIA. Cuando la Agencia no sea competente para resolver o atender la PQRS, deberá dar traslado de la petición a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, expresando las razones por las cuales no es competente y enviando copia del oficio al peticionario. Si considera que no existe entidad competente para dar respuesta, dentro del mismo término legal señalado, se lo comunicará por escrito al peticionario.

ARTÍCULO 8.- EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRS en los plazos señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 9.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. Cuando respecto del funcionario competente para resolver de fondo la solicitud se encuentre en trámite la resolución de un impedimento o recusación del cual dependa la respuesta, los términos se suspenderán mientras se decide el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los términos se reanudarán una vez decidido el impedimento o la recusación.

ARTÍCULO 10.- PETICIONES ANÁLOGAS: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Agencia, podrá emitir una única respuesta, que publicará en un diario de amplia circulación; así mismo la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes la soliciten. No obstante lo anterior, la Agencia comunicará a cada uno de los peticionarios la decisión adoptada.

ARTÍCULO 11.- ACCESO A DOCUMENTOS PÚBLICOS. Toda persona tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, cierta y actualizada relacionada con la actividad de la Agencia, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Los documentos relacionados con el funcionamiento de Agencia tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad, www.defensajuridica.gov.co. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos.

ARTÍCULO 12.- PETICIONES CON ATENCIÓN PRIORITARIA. La Agencia dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario,

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Agencia dentro de sus competencias, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTICULO 13.- ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Los conceptos emitidos como respuesta a las consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el servidor público o particular, ni comprometerán la responsabilidad de la Agencia.

ARTÍCULO 14.- PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 15.- 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. Sin embargo, la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, y en tal caso expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 16.- PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la Agencia, lo que debe manifestarse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede el recurso de reposición. Sólo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Agencia podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane o se trate de hechos nuevos.

ARTÍCULO 17. - INFORMACIÓN CON CARÁCTER RESERVADA O CLASIFICADA. Tendrán carácter de reservado o clasificado aquellos documentos señalados en la Constitución Política y la Ley.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3º, 5º, 6º, 7º y 8º del artículo 24 de la Ley 1577 de 2015, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 18.- DENEGACIÓN O RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE CLASIFICACIÓN O RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la calificación;
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cubija la calificación de información reservada o clasificada;
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información; y,
4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

Dicha decisión deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

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

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

ARTÍCULO 19. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca decidir en única instancia si se niega o se acepta total o parcialmente la petición formulada. La Agencia, enviará la documentación correspondiente a dicho Tribunal, el cual decidirá dentro del término dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 20.- PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN QUE CONTENGA DATOS PERSONALES. La Agencia garantizará la protección de información que contenga datos personales, y a tal efecto, su actuación deberá someterse a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 21.- EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor en quien éste haya delegado dicha facultad, previa verificación de la ausencia del carácter reservado o clasificado del documento.

ARTÍCULO 22.- RESPUESTAS DE PQRS QUE REQUIEREN DE INSUMOS DE OTRAS ÁREAS O DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD. Aquellas PQRS que para su respuesta requieran de un análisis técnico o jurídico por parte de otras áreas o dependencias de la entidad, serán gestionadas por la Oficina Asesora Jurídica según el "Protocolo interno para atención de respuestas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS -", o documento que haga sus veces.

ARTÍCULO 23.- COMUNICACIÓN DE LAS RESPUESTAS DE PQRS A LOS PETICIONARIOS. Dentro de los términos legales para el trámite de las PQRS recibidas en la entidad, la Oficina Asesora Jurídica gestionará la comunicación de la respuesta al peticionario.

Cuando la respuesta emitida a una PQRS haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta por no ser posible su entrega al destinatario, se procederá a realizar la publicación en la página web de la entidad, en el link http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/notificaciones/notificaciones-aviso/Paginas/notificaciones_aviso_2017.aspx o el link dispuesto para tal efecto por la entidad.

De la misma forma se procederá cuando no se cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario, a causa de que la PQRS recibida no relacione la información de contacto del remitente; no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la entidad, o cuando se trate de una PQRS anónima.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24.-PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales, tales como las solicitudes de concepto previo en el trámite de extensión de jurisprudencia, se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan en cuanto resulten compatibles.

ARTÍCULO 25.- SANCIONES DISCIPLINARIAS. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS que se presenten por escrito ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución No.102 de 2014"

ARTÍCULO 26.- DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no contemplados en esta resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones de las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 y en las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan.

ARTÍCULO 27.- PUBLICIDAD. Esta resolución se publicará en la página web de la entidad y será comunicada a los funcionarios y contratistas de la entidad a través de correo electrónico institucional.

ARTÍCULO 28.- VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 102 de 2014.

Dada en la Ciudad de Bogotá D.C, a los, 17 AGO 2017

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



LUIS GUILLERMO VÉLEZ CABRERA
Director General

Proyectaron: Martha Ramírez Fayad, Margarita Miranda, Ofelia Gómez Tovar, Milena Pacheco Baquero
Aprobó: Fridcy Alexandra Faura Pérez