



Libertad y Orden

Ministerio de Relaciones Exteriores República de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO

DE

“Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.”

LA MINISTRA DE RELACIONES EXTERIORES

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 208 de la Constitución Política de Colombia, el numeral 3 del artículo 59 y el artículo 61 de la Ley 489 de 1998, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y el numeral 17 del artículo 7 del Decreto 869 de 2016 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en los artículos 23 y 74 dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que prohíba la ley.

Que la Constitución Política en los artículos 15 y 20 dispone que toda persona tiene derecho a su intimidad personal, familiar buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Así mismo, toda persona tiene derecho a recibir información veraz e imparcial.

Por otra parte, la Ley 489 de 1998 artículo 61, literal c) en el cual se señala que son funciones de los ministros *"Dirigir y orientar la función de planeación del sector administrativo a su cargo"*.

Que así mismo, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 3 de

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013".

la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que adicionalmente y de acuerdo con los postulados del Buen Gobierno según los cuales se requieren instituciones eficientes, transparentes y sobretodo cercanas al ciudadano, y con base en el artículo 6 del Decreto Ley 019 de 2012, es indispensable que esta resolución apunte a la búsqueda de trámites y uso del lenguaje claro, sencillo, sin complejidades innecesarias.

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

Que mediante Ley estatutaria 1581 del 2012 se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. La misma busca desarrollar los derechos constitucionales al Habeas Data establecido en el artículo 15 de la Constitución y al acceso a la información, establecido en el artículo 20 de la Constitución. Por lo anterior, a toda solicitud para conocer, actualizar, rectificar y acceder a información veraz e imparcial, le es aplicable el procedimiento para la atención de toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, y/o felicitación, la cual ampara los artículos 15 y 20 de la Constitución.

Que la Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", tiene como objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Que mediante ley 1755 de 2015 se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las comunicaciones No. 1078 de 2015 determina los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea, así como contribuir al incremento de la transparencia de la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Decreto 869 de 2016, una de las funciones del Ministro de Relaciones Exteriores es "Aprobar y dirigir los planes, programas y proyectos a cargo del Ministerio e impartir las instrucciones necesarias para su adecuada implementación en la entidad".

Que el Decreto 1166 de 2016 adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.

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

Que con mérito en lo anterior,

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013".

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Objeto y ámbito de aplicación. La presente Resolución tiene como objeto reglamentar la presentación, radicación y términos de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones, así como los relacionados con el Habeas Data, presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

ARTÍCULO 2°. Alcance. La presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio tales como: Despacho del Ministro de Relaciones Exteriores, Viceministerios, Secretaría General, Direcciones, Misiones colombianas acreditadas en el exterior, Delegaciones, y todas las dependencias que hagan parte de ellos.

ARTÍCULO 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente resolución se entiende por:

3.1. Consulta: Son aquellas solicitudes que se presentan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que manifiesten su parecer o emitan un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones. El término de respuesta será de máximo 30 días hábiles siguiente a su recepción.

3.2. Petición: Facultad que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución y tendrán un término de respuesta de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 de esta resolución.

3.3. 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 en desarrollo de sus funciones y tendrán un término de 15 días hábiles para ser resueltas prorrogables por un término igual al inicial.

3.4. Reclamo: Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, yasea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud y tendrán un término de 15 días hábiles para ser resueltas prorrogables por un término igual al inicial.

3.5. Solicitud relacionada con el derecho al hábeas data: Solicitud que hace el titular de la información o sus causahabientes a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información del titular contenida en una base de datos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y tendrán un término de respuesta de acuerdo a lo establecido en el artículo 4 de esta resolución.

3.6. Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad y tendrán un término de 15 días hábiles para ser resueltas.

3.7. Denuncia: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades por parte de la oficina competente y tendrán un término de respuesta de recibo y traslado de 15 días hábiles para ser resueltas prorrogables por un término igual al inicial.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013".

3.8. Felicitación: Manifestaciones de agradecimiento o satisfacción por los productos y/o servicios recibidos del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y tendrán un término de 15 días hábiles para ser resueltas.

ARTÍCULO 4°. Clasificación de las peticiones y términos para responder. Todas las personas tienen derecho a presentar solicitudes respetuosas, verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, puede ser ejercido para los fines señalados en la Ley a través de modalidades tales como:

4.1. Peticiones de interés general. Son aquellas formuladas por una persona natural o jurídica, con el fin de que le sea prestado un bien o servicio que corresponda a las funciones de la entidad y su beneficio corresponde a las necesidades de la comunidad en general. Se fundamentan en la necesidad de protección de los bienes comunes y los intereses generales. El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.

4.2. Peticiones de interés particular. Son aquellas que las personas naturales o jurídicas formulan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio de forma particular. El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.

4.3. Peticiones de documentos. Son aquellas que buscan recibir de la administración, copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia. El término de su respuesta será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si al cumplimiento del término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario.

4.4. Peticiones de información. Son aquellas que buscan que la administración le suministre información sobre documentos, trámites, servicios o asuntos que sean de conocimiento de la entidad. El término para su respuesta será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.

4.5. Peticiones de consulta. Son aquellas solicitudes que se presentan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio para que manifiesten su parecer o emitan un concepto o interpretación sobre materias relacionadas con sus funciones. El término de respuesta será de máximo 30 días hábiles siguiente a su recepción;

4.6. Peticiones entre autoridades. Son aquellas elevadas por alguna entidad del estado colombiano ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de respuesta será de 10 días hábiles siguiente a su recepción en los casos que sean solicitudes de información o de documentos. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en la Ley.

4.7. Peticiones de los entes de control. Las peticiones presentadas por los entes de control deberán ser resueltas en el término indicado en la solicitud. En caso de no indicar un término deberá ser resuelto en el término de 10 días hábiles siguiente a su recepción,

Continuación de la resolución “*Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013*”.

con excepción de las presentadas por la Defensoría del Pueblo, que deberán responderse en el término de 5 días hábiles de conformidad al artículo 15 de la Ley 24 de 1992 “*Por la cual se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones, en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia*”.

4.8. Peticiones prioritarias. Se deberán atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario

4.9. Petición preferente. cuando sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad o cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente.

4.10. Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República. Son aquellas elevadas por un miembro del Congreso de la República ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será de máximo cinco (5) días hábiles o corrientes de acuerdo a lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

En cuanto a la solicitud de documento por parte de las Cámaras Legislativas, estas se atenderán dentro de los 10 días siguientes a su radicado de acuerdo a lo establecido en la Ley 5 de 1992 artículo 260.

4.11. Peticiones relacionadas con el ejercicio del derecho al hábeas data: Cuando la petición verse sobre temas relacionados con el tratamiento de datos personales, deberán observarse los siguientes términos:

4.11.1 Las consultas se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.11.2. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

4.12. Peticiones sin competencia. Si el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o Fondo Rotatorio, no es la autoridad competente para dar respuesta a la petición, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente a su recepción si obró por escrito, dando traslado de la petición al competente e informando de esto al peticionario, anexando una copia de oficio remitido.

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

4.14. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse a través de acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013".

deberá devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

4.15. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: En virtud del principio de eficacia, cuando se considere que la petición ya radicada esté incompleta pero la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que se complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto 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.

Parágrafo primero . Además de las modalidades de petición anteriormente descritas y de conformidad a lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

Parágrafo segundo . En todo caso, los términos se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud en el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio, cualquiera que sea la dependencia que la reciba. Adicional para los casos en que exista utilización de medios electrónicos, las actuaciones se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

ARTÍCULO 5°. Criterio diferencial de accesibilidad. Para todos los casos en que una persona desee interponer una peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones este Ministerio deberá facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte. A solicitud de las autoridades de las comunidades, el Ministerior divulgará la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborará formatos alternativos comprensibles para dichos grupos.

ARTÍCULO 6°. Presentación y Radicación: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones podrán presentarse verbalmente o por escrito ante el funcionario competente y deberá quedar constancia a través de cualquier medio idóneo para la comunicación, cuyos términos empezarán a contar a partir del día siguiente hábil a su recepción. Los recursos se presentarán conforme a la normatividad vigente al momento de su presentación.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

Continuación de la resolución “*Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013*”.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

Parágrafo primero: Se deberán tener en cuenta los siguientes escenarios para la radicación de las solicitudes:

Los usuarios podrán radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales de información establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean recibidas a través del buzón electrónico oficial de los funcionarios, servidores, contratistas, pasantes, judicantes y en general cualquier persona que ejerza funciones públicas al servicio del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, es decir que correspondan al dominio @cancilleria.gov.co y sea de uso personal del mismo, deberán ser remitidas de forma inmediata por el responsable del buzón al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia o quien haga sus veces, que será el responsable de la respectiva radicación.

Por otra parte, si la solicitud es remitida por el usuario a un correo electrónico masivo con dominio @cancilleria.gov.co, la radicación deberá realizarla el responsable asignado para su administración, quien haga sus veces o su delegado.

Parágrafo segundo: El funcionario o servidor del Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano y/o Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia responsable de la radicación o quien haga sus veces deberá validar si la solicitud debe o no ser radicada, conforme con los criterios definidos en la ley .

Parágrafo tercero: Cuando se trate de solicitudes que versen sobre derechos fundamentales y requieran intervención de forma prioritaria, deberán ser remitidas al área competente de forma inmediata, quien en avanzada deberá iniciar el proceso de respuesta. Paralelamente, la comunicación debe ser remitida por el funcionario responsable al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia o quien haga sus veces, que tendrá a cargo la respectiva radicación.

Parágrafo cuarto: Cuando se trate de reclamos o quejas relacionados con el ejercicio del derecho al hábeas data, el funcionario o servidor encargado del trámite debe verificar que su contenido mínimo incluya la identificación del titular o la persona legitimada, la descripción precisa de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección física o electrónica, y que esté acompañado de los documentos que se quieran hacer valer.

ARTÍCULO 7° Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 8° Petición verbal: Las peticiones podrán presentarse verbalmente a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y deberá quedar constancia de la misma.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013".

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta

ARTÍCULO 9°. Informaciones y documentos reservados y/o clasificado. 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/o daño a derechos de personas naturales o jurídicas, bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley.

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley.

Parágrafo: Si la persona interesada insistiese en el acceso de información o documentos ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, deberá presentar su recurso por escrito dentro de la diligencia de notificación o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. Seguidamente, el área responsable remitirá el recurso de insistencia al Tribunal Administrativo, quien decidirá en única instancia si se niega o acepta, totalmente o parcialmente la petición formulada.

ARTÍCULO 10°. Silencio negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio encargados de emitir respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

ARTÍCULO 11°. Silencio positivo. Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio equivale a decisión positiva.

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

El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos señalados en la ley.

Continuación de la resolución "*Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013*".

ARTÍCULO 12°. Trámite de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. El Centro Integral de Atención al Ciudadano será la dependencia responsable de recibir, hacer seguimiento y resolver las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por las partes interesadas sobre las competencias propias del Ministerio de Relaciones Exteriores.

ARTÍCULO 13°. Trámite de denuncias. El Centro Integral de Atención al Ciudadano será la dependencia responsable de trasladar las denuncias presentadas por las partes interesadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, en donde el servidor competente determinará las acciones a seguir conforme a la normativa vigente en materia de control disciplinario y a la investigación que se realice sobre cada caso en particular.

ARTÍCULO 14°. Datos personales. El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, como responsable de los datos personales, hará tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.

ARTÍCULO 15°. Responsabilidad. Los funcionarios, servidores, contratistas, pasantes, judicantes y en general cualquier persona que ejerza funciones públicas al servicio del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, que reciban por cualquier medio una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación será responsable de enviarla por los medios idóneos al Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano o al Grupo Interno de Trabajo de Correspondencia o quien haga sus veces y según corresponda para su atención y/o respuesta siguiendo los términos legales para tal efecto.

ARTÍCULO 16°. Procedimiento. Reposará en el sistema maestro de la entidad y se usará para dar lineamientos a la recepción, radicación, seguimiento y respuesta de PQRSDF de acuerdo lo establecido en la Resolución 7188 del 28 de noviembre de 2012 "*Por la cual se adopta el manual de correspondencia y comunicaciones oficiales del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio*" y el numeral 2 del artículo 77 de la Resolución 9709 de 2017 "*Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio*" y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 17°. Vigencia y Derogatoria. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 2278 de 2013.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a

MARÍA ÁNGELA HOLGUÍN CUÉLLAR
Ministra de Relaciones Exteriores