

REPÚBLICA DE COLOMBIA

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

RESOLUCIÓN No.

1 5908

14 AGO 2017

«Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

LA MINISTRA DE EDUCACIÓN NACIONAL

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el artículo 208 de la Constitución Política de Colombia, en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, según el cual, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que la ley los considere como reservados.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 «Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo», consagró como derecho de las personas, «Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto».

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>> se encuentra reglamentada en el Decreto 1081 de 2015 en donde se encuentran las disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de Información, así como el seguimiento de la misma.

Que de conformidad con lo consagrado en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, «Las autoridades reglamentarán la tramitación interna 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», lo cual es concordante con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho que ordena a la autoridades regular la «tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

cargo y en cumplimiento de los términos legales».

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 34.8 del artículo 34 del Decreto 5012 de 2009 por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se definen las funciones de sus dependencias, corresponde a la Secretaria General, entre otras, <<Recibir, registrar, gestionar y efectuar seguimiento a las consultas, quejas o reclamos que presentan los ciudadanos a través de diferentes medios, de manera que se garantice una respuesta efectiva, oportuna y completa a clientes y usuarios>>.

Que por lo anterior, y en atención a lo dispuesto en las disposiciones normativas anteriormente citadas, se considera necesario expedir una nueva reglamentación que actualice el trámite interno de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de adaptar dicho trámite a las nuevas disposiciones legales.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Reglamentar el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Ministerio de Educación Nacional, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución son aplicables a todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional, conforme con la estructura y organización contenidas en el Decreto 5012 de 2009, y las normas que lo modifiquen y adicionen.

Artículo 3. Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Artículo 4. Modalidades del Derecho de Petición. El derecho de petición podrá ser presentado en cualquiera de las siguientes modalidades:

- 1. Derecho de petición de interés general:** es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- 2. Derecho de petición de interés particular:** es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. En este último evento el Ministerio deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

determinados en la ley.

3. **Derecho de petición de documentos y de información:** tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio de Educación Nacional, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
4. **Derecho de petición de formulación de consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de este Ministerio, la cual se somete a consideración del mismo para su concepto.
5. **Queja:** es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Ministerio y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. En este evento el Ministerio deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.
6. **Reclamo:** es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Ministerio.
7. **Sugerencia:** es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Ministerio de Educación Nacional. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
8. **Solicitudes de congresistas:** son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

CAPÍTULO II

DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ADMINISTRACIÓN

Artículo 5. Principios orientadores de la actuación administrativa. Los servidores del Ministerio tendrán en cuenta que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera.

En virtud del principio de economía, se tendrá en cuenta que las normas de procedimiento se utilicen para agilizar las decisiones, que los procedimientos se adelanten en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos, que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

En virtud del principio de celeridad, el Ministerio de Educación tendrá el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

al Ministerio de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer por actuación de oficio o por queja del interesado.

En virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

En virtud del principio de imparcialidad el Ministerio actuará teniendo en cuenta que los procedimientos deben asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán brindar un tratamiento igualitario, respetando el orden en que actúen ante ellos.

En virtud del principio de publicidad, el Ministerio dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley. En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública caso en el cual, el Ministerio únicamente podrá cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

DE LAS PETICIONES EN GENERAL

Artículo 6. Procedencia. Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Ministerio de Educación Nacional implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. A través de este derecho, se podrá solicitar: i) el reconocimiento de un derecho, ii) la intervención de una entidad o funcionario, iii) la resolución de una situación jurídica, iv) la prestación de servicio, v) requerir información, vi) consultar, vii) examinar y requerir copias de documentos, viii) formular consultas, quejas, denuncias o reclamos e ix) interponer recursos. El Ministerio de Educación Nacional no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 7. Clasificación de las peticiones. El derecho de petición, de acuerdo con el medio utilizado o la forma de presentación, podrá clasificarse en:

- 1. Peticiones escritas:** son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular mediante documento escrito.
- 2. Peticiones verbales presenciales:** son las solicitudes que se presentan personalmente en el Ministerio, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- 3. Peticiones telefónicas:** son aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional.

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

4. Peticiones por medios electrónicos: son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Ministerio (www.mineducacion.gov.co), en la sección de Atención al Ciudadano, opción Consultas, Queja y Reclamos en línea. Por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición y hacer seguimiento al estado del trámite respectivo las veinticuatro (24) horas del día.

CAPÍTULO II

TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

Artículo 8. Términos para resolver las peticiones. Los servidores públicos y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

- 1. Derecho de petición de interés general:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- 2. Derecho de petición de interés particular:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- 3. Derecho de petición de documentos y de información:** diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y por consiguiente, el Ministerio de Educación Nacional no podrá negar la entrega de los documentos solicitados, los cuales serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- 4. Derecho de petición de formulación de consultas:** treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Las respuestas dadas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- 5. Quejas, reclamos y sugerencias:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- 6. Solicitudes de Congresistas:** cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.
- 7. Solicitudes de otras autoridades públicas.** diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- 8. Solicitudes de entes de control.** Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- 9. Solicitudes prioritarias:** El Ministerio de Educación 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 salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad 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.

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes deberán proceder a dar respuesta de manera prioritaria, completa y coherente con las políticas institucionales del Ministerio de Educación Nacional.

Parágrafo 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, deberá informar al interesado sobre la necesidad de ampliación del plazo e indicar la fecha probable de respuesta que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto en la ley, expresando los motivos y circunstancias por las que se generó la demora.

CAPÍTULO III

CONTENIDO, TRÁMITE DE LAS PETICIONES

Artículo 9. Contenido de las peticiones escritas. Las peticiones escritas deben contener como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la 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 los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, 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.
5. 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 recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de 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.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. Cuando se actué a través de mandatario, este deberá adjuntar al escrito respectivo poder, conforme lo establece la ley.

Parágrafo 2. El Ministerio de Educación Nacional tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla, o que se encuentren dentro de sus archivos. 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 siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica de naturaleza privada, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva o la autoridad competente, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en ella, caso en el cual, el peticionario informará su dirección o lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados.

Artículo 10. Trámite del derecho de petición escrito. La atención de las peticiones recibidas por escrito se sujetará a las siguientes reglas:

La solicitud deberá ser radicada en medio físico en la ventanilla de gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano) en el Ministerio de Educación Nacional o en medio virtual en el Sistema de Gestión Documental en la página web del Ministerio de Educación Nacional, www.mineducacion.gov.co, atención al ciudadano, en " Consultas, quejas y reclamos en línea, PQR, radique consultas y reclamos en línea. "

1. La siguiente será la información que se registre en la base de datos del Sistema de Gestión Documental del Grupo de Gestión Documental:
 - a) Número de radicación.
 - b) Nombre e identificación del peticionario.
 - c) Cargo del peticionario, en caso de que obre a nombre de una persona jurídica, en el evento de que no se incluya, ésta no será razón para el rechazo.
 - d) Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta.
 - e) Ciudad y departamento de la dirección del peticionario.
 - f) Correo electrónico del peticionario.
 - g) Fecha y hora de recibido.
 - h) Naturaleza de la solicitud, según la clasificación efectuada en el artículo 9 de la presente resolución.
 - i) Numero de folios, incluyendo los anexos.
 - j) Asunto de la petición.
2. Radicada la petición en la ventanilla de gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, se deberá remitir en los respectivos recorridos de entrega el documento a la dependencia responsable del mismo para que surta el trámite respectivo. Tratándose de peticiones realizadas de manera virtual, el reparto se hará por el Sistema de Gestión Documental.
3. Resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo certificado. Si el peticionario autoriza expresamente, podrá ser enviada por correo electrónico al correo registrado en el documento. En cualquier caso, la respuesta a la petición debe quedar guardada en el Sistema de Gestión Documental.
4. Cuando del derecho de petición radicado no sea posible identificar al peticionario o sus datos para dar respuesta, la dependencia encargada de dar trámite al mismo, enviará mediante el Sistema de Gestión Documental, una comunicación interna solicitando a la Unidad de Atención al Ciudadano, la publicación de la respuesta al derecho de petición en la página electrónica y en la cartelera de la Unidad por el termino de cinco (5) días. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada, se procederá a su archivo definitivo.

Parágrafo 1 Cuando la Unidad de Atención al Ciudadano o la dependencia a la que le haya sido asignada la petición escrita determine que el Ministerio de Educación Nacional no es

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

competente para dar respuesta, dentro de los tres (3) días siguientes al del recibo del documento remitirá la petición a la entidad competente y se enviará copia del oficio remititorio al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.

La dependencia que determine que la petición no es competencia del Ministerio, remitirá copia completa de la respuesta al Grupo de Gestión documental para que registre la terminación del proceso en los archivos de la entidad.

Parágrafo 2. En caso de que la petición, queja o reclamo sea radicada a través de cualquier medio electrónico idóneo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Artículo 11. Colaboración entre dependencias. La dependencia competente de responder la petición, será responsable de darle trámite a la comunicación de ampliación del plazo para emitir la respuesta respectiva, para lo cual todas las dependencias deberán prestarle en forma oportuna la colaboración requerida para el efecto, sin dilatar, ni demorar el suministro de información. Lo anterior, siempre y cuando no le corresponda a otra dependencia del Ministerio de Educación Nacional conocer del asunto en virtud de una norma que así lo disponga. Una vez se dé respuesta, se le remitirá copia completa de la respuesta al Grupo de Gestión documental para que registre la terminación del proceso en los archivos de la entidad.

Artículo 12. Trámite de la petición por medios electrónicos. Si la petición, denuncia o queja se formula por medios electrónicos y esta es recibida por una dependencia distinta al Grupo de Gestión Documental del Ministerio de Educación Nacional, el funcionario que la reciba deberá proceder en forma inmediata a reenviarla a la dependencia citada, mediante el correo oficial atencionalciudadano@mineduacion.gov.co. En ningún caso, podrán efectuarse traslados entre dependencias sin que medie el Grupo de Gestión Documental en la radicación del mismo en el Sistema de Gestión Documental, ni obviarse el reenvío de correo.

CAPITULO IV

DE LAS PETICIONES VERBALES

Artículo 13. Petición verbal. Es toda aquella solicitud que se presente verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, o a través de los canales electrónicos o tecnológicos dispuestos por el Ministerio de Educación en la página Web (www.mineduacion.gov.co).

Artículo 14. Centralización, recepción y trámite de peticiones verbales. La Unidad de Atención al Ciudadano será la dependencia encargada de recibir y atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias verbales, en el horario de atención al público establecido por el Ministerio de Educación Nacional.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal en el formato que para tal fin disponga la Unidad de Atención al Ciudadano, garantizando así la recepción de la solicitud al interior del Ministerio de Educación.

Artículo 15. Contenido de las peticiones. La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá contener como mínimo, los datos mencionados en el artículo 9 de la presente resolución y adicionalmente deberá contener:

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
4. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 1. La Unidad de Atención al Ciudadano será la encargada de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de esta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico.

Artículo 16. Respuesta a la petición verbal. La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo 8 de esta resolución. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición en el momento de radicarla, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Artículo 17. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, el Ministerio de Educación las extenderá por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

Artículo 18. Peticiones en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Educación, en su lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 19. Falta de competencia. Si el Ministerio de Educación no es el competente para atender la petición, queja o reclamo, informará de inmediato al interesado. Si el interesado insiste en radicarla, el Ministerio de Educación dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Artículo 20. Accesibilidad. El Ministerio de Educación divulgará en la cartelera informativa oficial, ubicada en la Unidad de Atención al Ciudadano, así como en la página Web (www.mineducacion.gov.co), el procedimiento y los canales de atención idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata la presente resolución.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los ciudadanos, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una norma especial señale expresamente lo contrario.

CAPÍTULO V

REGLAS GENERALES

Artículo 21. Derecho de turno. De conformidad con lo dispuesto en la ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición,

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

salvo que se trate de las peticiones que requieran atención prioritaria, según lo dispuesto en el artículo siguiente de la presente resolución.

Artículo 22. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal son sujetos de especial protección:

1. Persona en situación de discapacidad
2. Víctima del conflicto armado.
3. Integrantes de grupos étnicos
4. Adultos mayores
5. Mujeres gestantes
6. Veteranos de la Fuerza Pública
7. Desplazados
8. Periodistas

Las personas que se encuentren en alguna de las situaciones antes señaladas, deberán manifestarlo expresamente en su petición. Igualmente, en los formatos destinados por este Ministerio para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación.

Artículo 23. 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 podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá acto motivado.

Operará el **desistimiento** cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento que le haya elevado la administración, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, **la Secretaría General del Ministerio a través del área correspondiente**, una vez enterada por el área respectiva, 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.

CAPÍTULO VI

REGLAS ESPECIALES

Artículo 24. Acceso a datos personales en posesión del Ministerio de Educación. El Ministerio, como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, Parágrafo 1°. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

Parágrafo. Salvo que medie autorización del titular, solo podrá accederse a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos, por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el parágrafo 2º del artículo 26 del Decreto 103 de 2015.

Artículo 25. Autorización del titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Artículo 26. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
2. Datos de naturaleza pública;
3. Casos de urgencia médica o sanitaria;
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

Artículo 27. Suministro de la información. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. El Gobierno nacional establecerá la forma en la cual los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Artículo 28. Deber de informar al titular. El Responsable del tratamiento, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

1. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
2. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
3. Los derechos que le asisten como titular;
4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

Parágrafo. El responsable del tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

Artículo 29. Peticiones Irrespetuosas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo 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 siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

9

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

TÍTULO VII

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 30. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado y se actualizará anualmente por el Ministerio.

Artículo 31. Expedición y valor de fotocopias. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Ministerio de Educación Nacional, sin embargo, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10), el interesado deberá cancelar el valor correspondiente, previo a la expedición de las mismas.

Parágrafo 1. Ningún servidor del Ministerio de Educación Nacional podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad.

Artículo 32. Audiencias. Cuando en ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana se solicite ante el Ministerio de Educación Nacional la celebración de audiencias públicas de conformidad con la Ley, la ventanilla de gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano recepcionará la petición y la remitirá a la dependencia competente, para que ésta se encargue de determinar su viabilidad y pertinencia. En caso de acceder a la audiencia, la respectiva dependencia definirá lo relacionado con los asistentes a la misma, la forma de citarlos, la fecha y hora y lugar en la que se llevará a cabo, e informará al solicitante sobre el particular. La dependencia encargada de llevar a cabo la audiencia, dejará constancia de su celebración mediante acta firmada por todos los asistentes o por los representantes de las personas naturales o jurídicas que participen o mediante ayuda memoria.

Artículo 33. Documentos reservados. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Continuación de la Resolución «Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 864 de mayo 10 de 2001, y se adoptan otras disposiciones»

Consagra la Ley que para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 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.

El Ministerio no opondrá reserva 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 en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Cuando se trate de rechazo de peticiones por motivo de reserva, tal como lo establece el artículo 25 de la Ley, **el área competente para resolver la petición** deberá informarlo a **Secretaría General**, con los fundamentos técnicos de la causal, para que a través del área correspondiente, se surta el procedimiento establecido en la norma y que consiste en la motivación de la decisión, con el soporte técnico suministrado por el área, cuando a ello haya lugar, en el que se indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes. Decisión que deberá notificarse al peticionario, indicándole que contra la decisión de rechazo no procede recurso alguno. La reserva no es extensible a documentos o informaciones que no la tengan.

Cuando notificado el peticionario de la decisión, éste insista en su solicitud, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 26 de la Ley. **La Secretaría General, a través del área correspondiente**, previa comunicación de esta situación por parte del área respectiva será la dependencia competente para llevar a cabo este procedimiento.

Artículo 34. Remisión. En el evento de que algún asunto no haya sido previsto por esta resolución se acudirá a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

Artículo 35. Vigencias y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga la Resolución N° 864 de 10 de 2001 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los **14 AGO 2017**

La Ministra de Educación Nacional,


YANETH GIHA TOVAR

Proyectó: Dojeda, Iulara **EP.**
Revisó: Lmzapata
Aprobó: Lmzapata