

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL****RESOLUCIÓN No.****009954 13 ABR 2026**

«Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones»

EI MINISTRO DE EDUCACIÓN NACIONAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; los artículos 5 y 22 de la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015; la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015, el Decreto 1069 de 2015 y el Decreto 2269 de 2023.

CONSIDERANDO:

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

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

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 «Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo», reconoce 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 exigidos por la normatividad vigente.

Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas, con el fin de 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 dispone que las autoridades deberán regular la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, garantizando el buen funcionamiento de los servicios a su cargo en cumplimiento de los términos legales.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

Que la Ley 1712 de 2014 regula el derecho de Acceso a la Información Pública y establece las reglas sobre la publicidad, reserva, clasificación y divulgación de la información, así como los procedimientos para su solicitud y respuesta, reglamentada por el Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

Que el Decreto 2269 de 2023 por medio del cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias, reglamenta en el numeral 4 del artículo 31 la función que le corresponde a la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía, entre otras, de estructurar y gestionar los canales para la recepción, registro, gestión, trazabilidad y conservación de la respuesta dada a las consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presentan los ciudadanos, de manera que se garantice una respuesta efectiva, oportuna y completa.

Que, de conformidad con el marco normativo anteriormente expuesto, se hace necesario actualizar la reglamentación contenida en la Resolución 15908 de 2017 del Ministerio de Educación Nacional, con el fin de armonizar el trámite al marco normativo vigente.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Adoptar el Reglamento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en adelante PQRSDf, con el propósito de garantizar el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la oportuna articulación institucional de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y demás interesados que se formulen ante el Ministerio de Educación Nacional.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento aplicables a todas las dependencias del Ministerio de Educación Nacional, así como para los servidores públicos y contratistas que intervengan en la recepción, radicación, asignación, análisis, respuesta, seguimiento y archivo de las PQRSDf.

Artículo 3. Derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la normatividad vigente, por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta pronta, oportuna, y de fondo debidamente motivada.

Artículo 4. Modalidades del Derecho de Petición. El derecho de petición podrá ser presentado en cualquiera de las modalidades previstas en la ley así:

1.-Derecho de petición de interés general: aquella que se formula por motivos de conveniencia o interés colectivo, sin que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante.

44

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

2.-Derecho de petición de interés particular: solicitud que afecta o interesa de manera directa al peticionario, que implica el inicio de una actuación administrativa sujeta a un procedimiento especial, para lo cual se informará al interesado el trámite aplicable y el término determinado 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: corresponde a 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 de Educación Nacional, para que se emita el concepto correspondiente, sin carácter vinculante.

5.-Queja: manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Ministerio de Educación Nacional que pueda dar lugar a una investigación disciplinaria y/o fiscal, según corresponda. En este evento el MEN deberá emitir una respuesta en la que le indique al peticionario que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo regulado por procedimientos y términos determinados en la ley.

6.-Reclamo: manifestación de inconformidad relacionadas con la prestación del servicio público a cargo del Ministerio de Educación Nacional o el incumplimiento de sus deberes funcionales.

7.-Sugerencia: recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de la gestión institucional o de los servicios prestados por el Ministerio de Educación Nacional., Se responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

8.-Denuncia: comunicación en la cual se pone en conocimiento ante una autoridad competente la posible ocurrencia de hechos constitutivos de investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

9.-Solicitudes miembros del Congreso de la República: requerimiento realizado en ejercicio del control político que le corresponde adelantara los Senadores y Representantes, el cual debe atenderse en un tiempo máximo de cinco (5) días siguientes al radicado de la solicitud, 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.

10.-Solicitudes de periodistas: requerimiento realizado en el ejercicio profesional de periodista en la cual se tramitará en los términos de respuesta del de derecho de petición o acceso a la información pública, según corresponda,

11.-Solicitudes de otras autoridades públicas: requerimiento realizado por entidades u organismos públicos, que se atenderán en los términos legales aplicables o, en su defecto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

12.-Solicitudes de entes de control: requerimientos formulados por organismos de control, los que se deberán atender 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.

13.-Solicitudes prioritarias: el Ministerio de Educación Nacional dará atención prioritaria a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando sea necesario para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

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.

14.-Felicitación: expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados por el Ministerio de Educación Nacional. Se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.

CAPÍTULO II DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 5. Principios orientadores de la actuación administrativa. Los servidores del Ministerio de Educación Nacional deberán tener en cuenta que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales conforme a lo dispuesto en la Constitución y la ley, 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 consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en especial los de legalidad, debido proceso, igualdad, coordinación, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, buena fé, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad y contradicción.

La actuación administrativa tendrá como finalidad el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de los servicios públicos a cargo del Ministerio de Educación Nacional y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En aplicación de los principios señalados:

1.-Economía: el procedimiento se adelantará utilizando los medios más idóneos para asegurar decisiones ágiles y oportunas, evitando exigencias formales innecesarias. Solo podrán requerirse documentos, autenticaciones o formalidades cuando la ley lo exija expresamente.

2.-Celeridad: el Ministerio de Educación Nacional, impulsará de oficios los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de estas lo haga posible y sin que ello exonere al MEN de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

El retardo injustificado en la actuación administrativa podrá dar lugar a las responsabilidades disciplinarias, a que haya lugar, de conformidad con el régimen disciplinario vigente.

3.-Eficacia: se tendrá en cuenta que las actuaciones deberán lograr su finalidad, dando prelación al derecho sustancial sobre las formalidades, saneando los vicios de procedimiento en los términos y condiciones previstos en la ley.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

4.-Imparcialidad e Igualdad: el Ministerio de Educación Nacional actuará y garantizará a todas las personas un trato respetuoso, objetivo y sin discriminación; asegurando condiciones equitativas en el acceso a los servicios y en el respectivo trámite de las solicitudes.

5.-Publicidad y transparencia: el Ministerio de Educación Nacional dará a conocer sus decisiones mediante los mecanismos de las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley, garantizando el acceso a la información pública, salvo las excepciones constitucionales y legales.

6.-Contradicción y debido proceso: los interesados tendrán oportunidad de conocer, controvertir y aportar pruebas en las actuaciones que puedan afectar sus derechos o intereses legítimos, conforme a los medios legales.

7.- 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 de Educación Nacional únicamente podrá cobrar los costos directos relacionados con la reproducción de la información cuando se trate de solicitudes de acceso a documentos, de conformidad con la normatividad vigente.

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.- Información. vi.- Respuesta a consultas. vii.- Acceso y copias de documentos. viii.- Resolución de quejas, denuncias o reclamos. ix.- Interposición de recursos. El Ministerio de Educación Nacional deberá garantizar la recepción y radicación de las PQRSDF respetuosas que le sean presentadas, sin perjuicio de las causales legales de inadmisión, rechazo o archivo previsto en la ley.

Artículo 7. Clasificación de las peticiones según el medio de presentación. Las PQRSDF, podrán presentarse ante el Ministerio de Educación Nacional a través de los siguientes medios:

1.-Peticiones escritas: solicitudes formuladas por personas naturales o jurídicas por motivos de interés general o particular mediante documento escrito, radicado en las sedes autorizadas por la entidad o remitido por correo institucional o servicios de mensajería.

2.-Peticiones verbales presenciales: solicitudes que se presentan personalmente en el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía, las cuales deberán dejarse por escrito en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico y Archivo -SGDEA, previa lectura y aceptación del peticionario, cuando sea procedente.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

3.-Peticiones telefónicas: aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional, las cuales serán registradas en el sistema institucional de gestión documental.

4.-Peticiones por medios electrónicos: solicitudes presentadas a través de los canales oficiales de la entidad: la página Web del Ministerio de Educación Nacional (www.mineducacion.gov.co), en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía, opción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición y hacer seguimiento al estado del trámite respectivo durante las veinticuatro (24) horas del día.

Parágrafo 1: las PQRSDF recibidas a través de medios electrónicos, se consideran remitidas a través de redes sociales, tales como Facebook, Instagram, y demás plataformas digitales que de acuerdo con lo establecido en el Ministerio de Educación Nacional, corresponde a la Oficina de Comunicaciones realizar el seguimiento a medios de comunicación y canales digitales, y redireccionara la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía las PQRSDF relacionadas con aspectos institucionales, con el fin de que se radiquen , clasifiquen y asignen al área competente.

Parágrafo 2: toda PQRSDF recibida a través del correo electrónicos institucionales de los y las servidores y servidoras o contratistas, deberá remitirse de manera inmediata a la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía para su respectiva radicación y asignación al área que corresponda, garantizando los términos de respuesta de la respectiva petición.

CAPÍTULO II TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

Artículo 8. Términos para resolver las peticiones. Los y las servidores/as públicos y contratistas, salvo norma legal especial, deberán emitir respuesta de fondo, clara, congruente y oportuna, a las PQRSDF que haya lugar, so pena de responsabilidades disciplinarias.

Para efectos del presente reglamento, se aplicarán los siguientes términos:

1.-Derecho de petición de interés general y/o particular: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

2.-Solicitudes de documentos de información: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en dicho término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá aceptada y por consiguiente, el Ministerio de Educación Nacional no podrá negarse a la entrega de información de los documentos solicitados, los cuales serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, salvo las excepciones constitucionales y legales de reserva.

3.-Derecho de petición de formulación de consultas: el Ministerio de Educación Nacional dará respuesta dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Las respuestas dadas, no tendrán carácter vinculante, conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

4.-Quejas, reclamos y sugerencias: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

5.-Solicitudes de Congresistas: dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de la solicitud, 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, o que el solicitante lo invoque expresamente, evento en el cual se aplicarán los términos generales.

6.-Solicitudes de otras autoridades públicas: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

7.-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 deberá ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

8.-Felicitaciones: se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

9.-Denuncia: se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, sin perjuicio del traslado a la autoridad competente cuando a ello haya lugar.

10.-Solicitudes prioritarias: el Ministerio de Educación Nacional, dará atención prioritaria a las peticiones relacionadas con protección 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, según lo establecido por la Ley 1755 de 2015.

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

Los responsables de dar respuesta a las peticiones o solicitudes deberán emitirlos de manera oportuna, completa, congruente y conforme a las políticas institucionales del Ministerio de Educación Nacional.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el superior 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, la cual 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 Y 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

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

jurídica de naturaleza 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 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 faltante, 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 actúe a través de mandatario, este deberá adjuntar al escrito, el 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, se 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.

Parágrafo 3. 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.

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.

No obstante, lo anterior, es preciso indicar, que, conforme a la jurisprudencia constitucional y legal y, acorde al procedimiento interno del Ministerio de Educación Nacional, frente a las PQRSDf anónimas, todo servidor está obligado a dar trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

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

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

La solicitud deberá ser radicada en medio físico en la ventanilla de gestión documental de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional o en medio virtual en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), en la página web del Ministerio de Educación Nacional, www.mineduacion.gov.co, *Atención y Servicios a la Ciudadanía*, en: “*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones*”.

Frente a las PQRSDF presentadas a través de medios electrónicos se considerarán remitidas a través de redes sociales, tales como Facebook, Instagram y demás plataformas digitales institucionales.

1.- Información que se registra en el aplicativo “*Sistema de Gestión de Documento Electrónico y Archivo (SGDEA)*” 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 este no se incluya, ésta no será razón para el rechazo.
- d) Dirección física 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 lo establecido 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 físico en la ventanilla de gestión documental de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, el servidor, servidora o contratista de esta subdirección encargado de este trámite, deberá cargar de manera inmediata en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) para que surta el reparto correspondiente y se redirija al área responsable de emitir la respectiva respuesta dentro de los términos de Ley o los señalados en esta resolución según sea el caso.

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 de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).

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 de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), una comunicación interna solicitando a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, la publicación de la respuesta al derecho de petición en la página electrónica y en la cartelera de la Subdirección por el término 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 Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía o la dependencia a la que le haya sido asignada la petición escrita determine que el Ministerio de Educación Nacional no es 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 remitario al peticionario. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

La dependencia que determine que la petición no es competencia del Ministerio de Educación Nacional 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 PQRSDf, 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 y coordinación entre dependencias. La dependencia competente de resolver la PQRSDf, será responsable en términos de ley de su trámite integral, cuando sea necesario comunicará oportunamente al interesado; la ampliación del término para emitir la respuesta de fondo. 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 al Grupo de Gestión Documental para que registre la terminación del proceso en los archivos de la entidad. En todo caso, el término no podrá superar los establecidos por la ley para la respuesta de PQRSDf.

Artículo 12. Trámite de la petición por medios electrónicos. Si la PQRSDf, 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@mineducacion.gov.co.

CAPITULO IV DE LAS PETICIONES VERBALES

Artículo 13. Petición verbal. Se entiende por petición verbal aquella que se formula de manera presencial, por vía telefónica, o a través de los canales electrónicos o tecnológicos dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional en la página Web, sin que medie documento escrito por parte del peticionario.

Parágrafo: Las peticiones verbales producirán los mismos efectos jurídicos que las presentadas por escrito y deberán ser radicadas y tramitadas conforme a las disposiciones legales vigentes y el procedimiento interno que adopte el Ministerio de Educación Nacional.

Artículo 14. Centralización, recepción y trámite de peticiones verbales. La Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía del MEN será la dependencia encargada de recibir, registrar y canalizar las PQRSDf, dentro del horario de atención al público establecido por el Ministerio de Educación Nacional.

Se dejará constancia escrita de la radicación de la petición verbal en el formato que para tal fin disponga la Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía del MEN, garantizando así, la adecuada radicación, asignación y trámite de la solicitud al interior del Ministerio de Educación Nacional.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

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:

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. La Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía será la encargada de recibir y registrar las PQRSDf telefónicas. Una vez radicadas, se acusará recibido de esta al interesado indicándole el número de radicado asignado y remitiendo copia del mismo mediante correo electrónico, cuando este haya sido suministrado. En caso contrario, se remitirá a la dirección suministrada en la radicación.

Artículo 16. Respuesta a la petición verbal. La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo 8 de la presente resolución. En el evento que se otorgue 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. Una vez se surta la radicación y constancia, deberán registrarse y tramitarse conforme con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, modificado por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015. La respuesta se formalizará por escrito, incluso cuando la solicitud haya sido presentada verbalmente, garantizando su trazabilidad y archivo institucional.

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 Nacional, en su lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal, serán grabadas por el servidor público y/o contratista que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, garantizando el respeto por la identidad cultural del peticionario y la efectividad del derecho de petición.

Artículo 19. Falta de competencia. Si el Ministerio de Educación Nacional no es el competente para atender la PQRSDf; informará de inmediato al interesado. Si el interesado insiste en radicar la PQRSDf, el Ministerio de Educación Nacional 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 Nacional divulgará en la cartelera informativa oficial, ubicada en la Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía, 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 PQRSDf presentadas verbalmente de que trata la presente resolución.

En todo caso, el funcionario y/o contratista encargado de la recepción de las PQRSDf 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.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

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, con independencia de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de las PQRSDF 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 PQRSDF, las siguientes personas quienes por disposición constitucional y legal son sujetos de especial protección:

1. Personas en situación de discapacidad.
2. Víctima del conflicto armado.
3. Integrantes de grupos étnicos.
4. Adultos mayores
5. Mujeres en estado de gestación.
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 PQRSDF. Igualmente, en los formatos destinados por el MEN para diligenciar las peticiones se dispondrá de campos que permitan hacer tal manifestación, sin que su ausencia constituya causal para negar la atención preferente cuando la condición sea evidente o conocida.

Artículo 23. Desistimiento expreso de la PQRSDF. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus PQRSDF, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, el Ministerio de Educación Nacional podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesario por razones de interés público; en tal caso, expedirá acto administrativo motivado.

Parágrafo 1: 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.

Parágrafo 2: vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, una vez enterada por el área respectiva, tramitará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará conforme a las normas de notificación vigentes, 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.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

CAPÍTULO VI REGLAS ESPECIALES

Artículo 24. Acceso a datos personales en posesión del Ministerio de Educación Nacional.

El MEN, 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, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y/o adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012.

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 2° del artículo 26 del Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República.

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 del Ministerio de Educación Nacional. En todo caso respetando lo establecido en la ley de habeas data y datos sensibles.

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 de este;
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;

44

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDf en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

4. Y 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 PQRSDf deberá ser formulada en términos respetuosos. 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 PQRSDf, mediante decisión motivada, conforme a la ley.

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

TÍTULO VII OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 30. 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 Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía recepcionará la petición en los términos establecidos en este acto administrativo 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 que se llevará a cabo, dejando 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, cuando la naturaleza de la audiencia así lo permitirá.

Artículo 31. Información y documentos reservados. Conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley. Estos son:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
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.

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

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.
9. Los relativos con actuaciones disciplinarias.
10. Las demás que por ley se indique.

De conformidad con 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 de Educación Nacional 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 esta ley.

Cuando se trate de rechazo de peticiones por motivo de reserva, tal como lo establece el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015, el área competente para resolver la petición deberá informarlo a la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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. Dicha decisión deberá notificarse al peticionario, indicándole que contra la decisión de rechazo no procede recurso alguno. La reserva no será extensible a documentos o informaciones que no ostenten tal carácter.

A su vez, la Ley 1712 de 2014 establece el alcance de la información reservada y se define como aquella excepción al acceso ciudadano fundamentada en la protección de intereses públicos. A diferencia de la información clasificada (que protege derechos privados), la reserva legal busca prevenir daños a la seguridad, la defensa o el orden público, trayendo en su artículo 19, la información exceptuada por daño a los intereses públicos.

En concordancia con lo anterior, el artículo 20 de la citada Ley, señala que los sujetos obligados, en nuestro caso el Ministerio de Educación Nacional, deberán mantener un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados.

En consecuencia, el Ministerio de Educación Nacional a través de su página institucional pone a disposición de la ciudadanía, grupos de interés y de valor la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se podrá conocer la información del MEN, así como el índice de información reservada.

44

Continuación de la Resolución «Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades- PQRSDF en el Ministerio de Educación Nacional, se deroga la Resolución 15908 de agosto 14 de 2017 y se adoptan otras disposiciones».

Artículo 32. Remisión. En el evento de que algún asunto no haya sido previsto por esta resolución se acudirá a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 en concordancia con 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 33. Vigencias y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga la Resolución N°15908 del 14 de agosto de 2017 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D, C.

EL MINISTRO DE EDUCACIÓN NACIONAL



JOSE DANIEL ROJAS MEDELLIN

Aprobó: Valentina Vásquez Sánchez


Aprobó: Diveith Diana Cristina Dávila Gómez


Revisó: Liliana Castro Sánchez

Revisó: Manuel Fernández Ochoa

Revisó: Jhon Henry Herrera Colmenares

Revisó: Ema Consuelo Coronel Fuentes

Secretaria General (E) 

Subdirectora de Relacionamento con la Ciudadanía. 

Asesora Secretaría General 

Asesor Secretaría General. 

Contratista Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 

Profesional Especializado - Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía. 