

REPÚBLICA DE COLOMBIA



DIRECCIÓN NACIONAL DE INTELIGENCIA

RESOLUCIÓN N° 1033 de 14 DEC 2020

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo – Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

EL DIRECTOR GENERAL

En ejercicio de las facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1621 de 2013 y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Constitución y la Ley.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 "*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

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

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber del servidor público competente emitir el reglamento para el trámite del derecho de petición.

Que conforme lo dispuesto el artículo 33 de la Ley 1621 de 2013, los documentos, información y elementos técnicos de los organismos de inteligencia y contrainteligencia se encuentran sometidos a reserva legal por un término máximo de treinta (30) años contados a partir de la recolección de la información y tendrán el carácter de información reservada.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, busca proteger y garantizar los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública creando una nueva relación entre el Estado y los ciudadanos, entre otros asuntos, en la presentación de quejas y el trámite para respuesta de las mismas.

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

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

Que como consecuencia de lo anterior, es deber del Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia, reglamentar la tramitación interna de las peticiones que en cumplimiento de este derecho fundamental corresponda resolver, así como la oportuna atención de las quejas que se presenten, para garantizar la debida atención a la ciudadanía.

Que mediante la Resolución No. 1106 de 18 de diciembre de 2018 se expidió la reglamentación del trámite interno de las peticiones y solicitudes de acceso a la información que se presenten a la Dirección Nacional de Inteligencia.

Que, de conformidad con lo expuesto, se considera necesario modificar la reglamentación interna para la tramitación del derecho de petición, la atención de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN DEL REGLAMENTO. Por medio de la presente Resolución se adopta la reglamentación interna para el trámite del derecho de petición en el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia en desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo son aplicables a todas las dependencias Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia y a los trámites de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que interpongan personas naturales o jurídicas ante la Entidad.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

ARTÍCULO 3. DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta, con relación a los asuntos y trámites de su competencia, al tenor de lo dispuesto el artículo 23 en la Carta Política y el artículo 13 de Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 4. OBJETO Y MODALIDADES DE LA PETICIÓN. A través del derecho fundamental de petición se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, resolver una situación jurídica, prestar un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, interponer quejas, instaurar denuncias, formular reclamos, interponer recursos, siempre y cuando su recepción, atención y respuesta sea función del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, en cumplimiento a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución y las normas reguladoras.

En razón a ello, las modalidades de petición son:

1. Petición de interés general.
2. Petición de interés particular.
3. Petición de Congresistas.
4. Petición de documentos y de información.
5. Petición de formulación de consultas.
6. Quejas.
7. Reclamos.
8. Sugerecias.

ARTÍCULO 5. ACCIONAMIENTO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN. El Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia tramitará toda actuación que inicie cualquier persona o solicitud que se presente por cualquiera de los medios indicados en este acto administrativo, en los términos previstos en la normatividad vigente, como ejercicio del derecho fundamental de petición, aplicando lo pertinente

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

contenido en la presente Resolución, sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política o de la formalidad de "derecho de petición".

CAPÍTULO II FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTICULO 6. PRESENTACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones dirigidas al Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia, podrán presentarse por escrito, verbalmente o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos en la vía administrativa se presentarán conforme a las normas especiales previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como a aquellas que regulen el respectivo procedimiento.

ARTÍCULO 7. REQUISITOS MÍNIMOS DE LAS PETICIONES. Toda petición presentada al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia deberá contener, además de los requisitos especiales que establezcan las normas que regulen de manera particular las actuaciones administrativas que se surten ante el mismo, por lo menos 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 su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona de derecho privado que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto - asunto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma y/o huella del peticionario cuando fuere el caso.

ARTÍCULO 8. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES. Las peticiones que sean presentadas al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, sin importar el canal a través del cual hayan sido recibidas, serán centralizadas en el área de servicio al ciudadano de la Dirección de Gestión Institucional, quien se encargará de asignarlas a la dependencia competente y adelantar el seguimiento respectivo para dar respuesta dentro de los términos previstos en la Ley.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se deben recibir y tramitar las peticiones de cualquier persona natural o jurídica, incluidos menores de edad y extranjeros, lo anterior, teniendo en cuenta que el ejercicio del derecho de petición no está limitado por el reconocimiento de la ciudadanía.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La dependencia que tiene la competencia de dar respuesta a la petición, deberá estudiar la petición, así como los documentos soporte e identificar si se requiere algún documento adicional, con el fin de solicitar que se complete la petición, en el evento que sea necesario.

ARTICULO 9. RADICACIÓN DE PETICIONES. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley o la norma especial que regule el trámite respectivo, en el acto de recibo el servidor público encargado de recepcionar la petición deberá así indicarlo. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, en el respectivo radicado.

ARTICULO 10. OBLIGACIÓN DE RECIBO. El servidor público encargado de recibir la petición tiene la obligación de examinarla integralmente y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos de documentos que no sean exigidos expresamente por las normas aplicables a la actuación administrativa en particular y que no sean necesarios para resolverla.

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

El término para atender y resolver definitivamente la petición formulada se contará a partir del día hábil siguiente al de la recepción de la respectiva solicitud por el servidor público o entidad competente.

No podrá rechazarse o devolverse una petición por el simple hecho de no indicar la dependencia o nombre del servidor público encargado de tramitarla, siempre y cuando la misma sea dirigida al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia.

CAPÍTULO III DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 11. CANALES DE ATENCIÓN DE LA PETICIONES. Con el propósito de facilitar el acceso, el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia habilitará y mantendrá actualizada una dirección electrónica y de atención al ciudadano donde podrán ser radicadas de manera escrita o verbal, las peticiones que la ciudadanía eleve ante esta Entidad, así mismo el horario de atención. Esta información será divulgada en la página web institucional.

Los canales de atención establecidos por la Entidad para recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son:

1. **Ventanilla Única de Correspondencia:** En las instalaciones del área de correspondencia y atención al ciudadano de la Dirección de Gestión Institucional en la ciudad de Bogotá D.C., que estarán publicadas en la página web de la Entidad.
2. **Canal electrónico:** A través del formulario electrónico dispuesto en la página web o través del correo electrónico pqr@dni.gov.co.
3. **Canal Telefónico:** A través de la línea telefónica dispuesta para ello por la Entidad, la cual se divulgará en la página web de la DNI.

PARÁGRAFO 1. La oficina de servicio al ciudadano será el encargado de recibir y registrar las peticiones telefónicas. Una vez recibida la petición, se acusará el recibo de ésta al interesado indicándole el número de radicado asignado. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que realiza la Dirección Nacional de Inteligencia.

PARÁGRAFO 2. Las personas residentes en un municipio diferente a la ciudad de Bogotá, podrán presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios establecidos, verbalmente o por escrito al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia.

ARTÍCULO 12. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. Los servidores públicos responsables de atender las peticiones darán 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, se adoptarán 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.

PARÁGRAFO. Se entiende por prueba sumaria la prueba que no ha sido sometida judicial o extrajudicialmente a contradicción, conocimiento o confrontación por la parte contra la cual se pudiere hacer valer.

ARTICULO 13. ADOPCIÓN DE MEDIDAS URGENTES. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro latente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el servidor público responsable de atender la petición deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, o solicitar

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

de inmediato y con urgencia al servidor público competente su adopción, sin perjuicio del trámite que deba darse a la Petición.

ARTÍCULO 14. ATENCIÓN PREFERENCIAL. La Entidad, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerá mecanismos de atención preferencial a menores de edad, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública, quienes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en interés propio de manera escrita o verbal en cualquier lengua, idioma o dialecto especial, las cuales tendrán prelación sobre cualquier otra.

PARÁGRAFO 1. El Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, no siendo responsable de la atención de trámites y/o servicios a los ciudadanos, no considera pertinente implementar un sistema de turnos, entendiéndose este como un método que le permita al ciudadano la opción de identificar el tipo solicitud y manifestar si requiere atención preferencial.

PARÁGRAFO 2. El Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, cuenta con un sistema de correspondencia en donde se radican todas las comunicaciones oficiales y en especial las peticiones y tutelas. Los términos de respuesta están debidamente controlados en atención a la reglamentación de la Ley.

PARÁGRAFO 3. En el caso de las peticiones que eleven personas en condición de discapacidad, la Entidad dispondrá los mecanismos para la atención y respuesta adecuada.

ARTÍCULO 15. PETICIONES DE PERSONAS VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO. Las personas víctimas del conflicto armado son sujetos de especial protección constitucional, razón por la cual sus solicitudes deben resolverse con especial diligencia.

CAPÍTULO IV DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 16. PETICIÓN VERBAL. Es toda aquella solicitud que se presenta ante la Entidad de manera verbal a través de los canales dispuestos para ello, se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

ARTÍCULO 17. PRESENTACIÓN DE PETICIONES VERBALES. Si quien presenta una petición verbal ante el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, solicita constancia de haberla presentado, el funcionario encargado de su recepción deberá expedirla por escrito con su radicado de entrada refiriendo de manera clara y sucinta el contenido de la solicitud, la fecha y hora de recepción, el nombre del peticionario, su dirección de correspondencia, teléfono y ciudad de residencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica o si requiere que está sea respondida en un idioma, lenguaje o dialecto especial, a través de algunos de los medios tecnológicos existentes para tal fin.

La petición verbal se presentará ante la oficina de servicio al ciudadano, en donde se procederá a transcribirla y a darle un número de radicado de recepción y posteriormente remitirla a la dependencia competente.

ARTÍCULO 18. PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Las personas que hablen un idioma, lenguaje o dialecto especial, podrán presentar peticiones al Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia en su idioma, lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal y no se disponga de un intérprete, serán grabadas por el servidor público que la recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Si la petición verbal se presenta en alguna dependencia diferente a la indicada en el inciso anterior, se procederá por parte del servidor público de la dependencia a direccionar al peticionario a la oficina de servicio al ciudadano, si este obra de manera verbal para su

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

transcripción, si la petición es escrita, contará con un día hábil para proceder a enviarla a la oficina de servicio al ciudadano, para su radicación y trámite respectivo.

La petición verbal podrá ser grabada, previa autorización expresa del peticionario a través de escrito o ante testigo; dicha actividad será a cargo del área de servicio al ciudadano.

PARÁGRAFO. La respuesta a las peticiones elevadas en lengua nativa o dialecto oficial puede hacerse en castellano siempre que el peticionario pueda entenderla. De no ser así, se debe traducir la respuesta.

ARTÍCULO 19. RESPUESTA A LA PETICIÓN VERBAL. La respuesta a la petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo 31 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 20. PRESENTACIÓN DE PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones que se presenten ante el Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia se podrán presentar por escrito. En caso que la misma se eleve a través de la página web, se pondrá a disposición de los interesados un formato para su diligenciamiento. Si la petición se presenta en un idioma diferente al castellano, ya sea lengua nativa, un dialecto oficial o lengua especial se procederá a recibirla y radicarla.

Los peticionarios podrán aportar en todo caso, los documentos adicionales que consideren útiles para que sea resuelta su petición, sin que el funcionario encargado de resolver la misma pueda obviar su consideración al momento de resolverla.

El peticionario podrá solicitar al funcionario encargado de la recepción de una petición, una copia de la misma que deberá aportar, en la cual se anotará la fecha y hora de su presentación con su número de radicado de entrada, así como el número y clase de documentos anexos; esta copia tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado sin costo alguno.

ARTÍCULO 21. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. Se recibirán y tramitarán peticiones allegadas al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia por cualquier medio electrónico idóneo, que se dirijan a las direcciones de correo electrónico autorizados o formulario de datos establecido para el efecto en la página web de la Entidad.

Recibida una petición por medios electrónicos o mensajes de datos, el servidor público responsable de la administración de la cuenta deberá enviar al peticionario un mensaje electrónico a la cuenta de correo reportada acusando recibo de la comunicación, indicando la fecha, hora y número de radicado asignado.

Cualquier peticionario que presente solicitudes por escrito, de manera verbal o por cualquier medio de comunicación electrónico o transferencia de datos, podrá solicitar en el escrito de radicación de su petición o al momento de formularla, que la actuación continúe surtiéndose a través de mensajes de datos, en cuyo caso suministrará su dirección de correo electrónico con el objeto de que el servidor público competente la incorpore en la base de datos que se establezca para el efecto, a fin de que las comunicaciones y notificaciones producidas con ocasión de la actuación respectiva, se surtan electrónicamente a la cuenta de correo reportada.

En todo caso, el peticionario podrá en cualquier momento solicitar al servidor público competente, que las notificaciones y comunicaciones que deban ser remitidas, se surtan por cualquier otro medio de comunicación siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 16 y siguientes de este acto administrativo.

PARÁGRAFO. Cuando fallen los medios electrónicos de comunicación del Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia, que impidan a los interesados remitir sus peticiones o escritos por este medio dentro de los términos o plazos fijados por la ley, los peticionarios podrán insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes al primer intento de remisión, o enviar su petición por cualquier otro medio efectivo dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

falla en el servicio aportada a la petición o documento, en cuyo caso se entenderá presentada oportunamente la respectiva documentación.

ARTÍCULO 22. PETICIONES ANÓNIMAS. Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad. Una vez emitida la respuesta se publicará en la cartelera de la Entidad o en la página web la respuesta, siempre que no contenga datos sensibles.

ARTÍCULO 23. PETICIONES ANÁLOGAS Y MASIVAS. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, el servidor público competente podrá brindar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación, en la página web de la Entidad y se entregarán copias de la misma a quienes las soliciten, siempre y cuando se cumplan los requisitos que a continuación se enuncian:

1. Que existan más diez (10) peticiones elevadas por personas distintas en el mismo sentido sobre un mismo supuesto fáctico, jurídico o asunto, y que ellas estén formuladas con similitud de formatos, argumentos y planteamientos.
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la contestación brindada.

En el caso de presentarse esta clase de peticiones, se remitirá copia de la respuesta a cada uno de los peticionarios.

ARTÍCULO 24. PETICIONES REITERADAS. Es aquella que es idéntica a otra presentada con anterioridad y en estos casos es posible reiterar la respuesta, 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 subsanen.

ARTÍCULO 25. PETICIONES OSCURAS. Es aquella que no es posible identificar su objeto o finalidad. Este tipo de petición se devolverá al interesado indicando sobre la incapacidad de la entidad de dar respuesta, las razones por las cuales la solicitud no es clara, dándole un plazo de diez (10) días para que la corrija o aclare, y manifestándole que el término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto la entidad reciba la respectiva corrección. En caso de no corregirse o aclararse, se debe informar al peticionario y posteriormente se archivará la petición mediante acto administrativo.

ARTÍCULO 26. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. Una petición incompleta es aquella que no posee los elementos esenciales descritos en el artículo 17 del CPACA. En virtud del principio de eficacia, cuando el servidor público que la recepcione o tramite constate que una petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede 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 contado a partir del requerimiento respectivo; a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el servidor público encargado de adelantarla advierta que el peticionario debe realizar la gestión de un trámite a su cargo, necesario para resolver de fondo la petición, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para resolver la petición, informándole de esta interrupción al peticionario.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación administrativa iniciada, cuando no satisfaga el requerimiento efectuado por el servidor público respectivo, salvo que antes de vencer el plazo concedido, solicite una prórroga hasta por un término igual para atender el requerimiento.

En caso de que el peticionario no complete la petición, la Entidad debe informarle la incapacidad de dar respuesta en virtud de su omisión.

Continuación de la Resolución N° 1039 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la entidad 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 petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales y reglamentarios. No obstante lo anterior, el servidor público competente de oficio podrá continuar con la actuación, si la considera necesaria por razones del interés público, de lo cual dejará constancia por escrito mediante acto administrativo motivado.

ARTÍCULO 27. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LAS PETICIONES. Los peticionarios 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 la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; de lo cual dejará constancia por escrito mediante acto administrativo motivado.

ARTÍCULO 28. PETICIONES IRRESPECTUOSAS. Toda petición dirigida al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia debe ser respetuosa. Las peticiones irrespetuosas deben rechazarse por parte del servidor público de la Entidad competente para responder, mediante acto administrativo motivado con expresión concreta de las razones del rechazo¹.

CAPÍTULO V TRÁMITE DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 29. REPARTO DE DERECHOS DE PETICIÓN. La oficina de servicio al ciudadano, a más tardar dentro del día hábil siguiente a la recepción de los derechos de petición que sean radicados o enviados al Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, procederá a su respectivo reparto o asignación a la dependencia que por la naturaleza de sus funciones y competencias deban intervenir en la respuesta del requerimiento efectuado por una persona.

ARTÍCULO 30. PETICIONES DIRIGIDAS A FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. En caso de que la Entidad no sea competente para resolver una petición, informará de inmediato al peticionario si este acude a presentar su solicitud verbalmente, o dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al de su recepción si obró por escrito o por medios electrónicos, y remitirá dentro del mismo término la petición al servidor público o entidad competente, así como una copia de dicha remisión al peticionario a través del medio que haya empleado para radicar su solicitud.

ARTÍCULO 31. TÉRMINOS DE RESPUESTA. De conformidad con la normatividad vigente los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, son:

1. **Peticiones de interés general.** Estas peticiones se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
2. **Peticiones de interés particular.** Estas peticiones se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.
3. **Petición de documentos y de información.** Las peticiones para la obtención de documentos que reposen en los archivos del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, que no estén amparados por la reserva de que trata el artículo 33 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013, deberán resolverse dentro de los diez (10) días (hábiles) siguientes a su recepción.

Si dentro del término anterior, la administración no emite respuesta alguna, se entenderá que la petición para la obtención de documentos ha sido aceptada, debiéndose entregar los mismos dentro de los tres (3) días (hábiles) siguientes no pudiéndose negar su entrega. Si se trata de copias se podrá exigir al interesado el pago del valor de la reproducción, dentro del mismo término de tres (3) días (hábiles) establecido para la expedición de los documentos respectivos.

En caso de reproducción de documentos mediante la expedición de copias, su costo se informará en la comunicación mediante la cual se acepte la petición, valor

¹ Sentencia C-951 de 2014, emitida por la Corte Constitucional.

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

que no será superior al costo de la reproducción, y que será cancelado por el interesado en la forma que para el efecto se indique en la respuesta respectiva por parte del servidor público competente; una vez cancelado el valor de las copias y radicado ante el servidor público competente la copia del recibo correspondiente, este deberá expedirlas en un plazo no superior a tres (3) días hábiles, salvo que para su reproducción se requiera de un tiempo adicional, circunstancia que será informada al peticionario mediante comunicación remitida dentro del plazo referido, indicando la fecha en la cual se hará entrega de los documentos solicitados, que en todo caso no podrá ser superior al doble del término que otorga la ley para su entrega.

Como excepción a la regla anterior, y por mandato legal, artículo 33 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013,

"Por la naturaleza de las funciones que cumplen los organismos de inteligencia y contrainteligencia sus documentos, información y elementos técnicos estarán amparados por la reserva legal por un término máximo de treinta (30) años contados a partir de la recolección de la información y tendrá carácter de información reservada". El Presidente de la República podrá de manera excepcional y en casos específicos y por recomendación del organismo de inteligencia, extender la reserva por quince (15) años más y cuando esta información pueda constituir una grave amenaza a las relaciones internacionales, o contra la seguridad y la defensa. La desclasificación de estos documentos o información sólo podrá ser autorizada por el Presidente de la República.

En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no sea reservada, debe hacerse una versión pública que mantenga la reserva únicamente de la parte indispensable.

4. **Peticiones de consulta.** Las peticiones de consultas se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
5. **Solicitudes de Congresistas.** Estas peticiones se deberán resolver dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
6. **Solicitudes de otras autoridades públicas.** La información solicitada por otras entidades, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
7. **Consultas en el marco de la Ley 1581 de 2012.** Las consultas que se eleven en el marco de la Ley 1581 de 2012 se regirán por lo dispuesto por los artículos 14 y 15 de la citada norma.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para efectos de los trámites tendientes a emitir respuesta a los derechos de petición de solicitud de copias de documentos que reposen en la Dirección Nacional de Inteligencia se deberá seguir el procedimiento reglamentado al interior de la Entidad.

ARTÍCULO 32. POSIBILIDAD DE AMPLIAR PLAZO. Los términos para contestar la petición se encuentran previstas en el artículo 30 del presente acto administrativo, términos que pueden prorrogarse, y solo procede cuando no sea posible dar respuesta en el término de ley; se deberá informar al peticionario de la ampliación del plazo antes de que venza el término legal, comunicación en la cual se indique los motivos de la demora.

Se debe establecer el nuevo término teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud, las circunstancias específicas de la entidad y los trámites internos que deba adelantar para dar respuesta. El nuevo plazo no podrá exceder el doble del previsto originalmente en la ley.

ARTÍCULO 33. CONTENIDO DE LA RESPUESTA. El servidor público encargado del trámite debe tener en cuenta los siguientes parámetros, al momento de dar la respuesta:

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

- a) Dirigirse de manera respetuosa, la respuesta debe utilizar un lenguaje formal, cordial, directo, claro y comprensible para el ciudadano.
- b) La respuesta debe ir en consonancia con lo solicitado y la misma debe ser de fondo, se deben evitar argumentos evasivos y genéricos.
- c) Se debe tener en cuenta que el núcleo del derecho de petición se satisface cuando la entidad da una respuesta en relación con lo solicitado. La entidad no está obligada a emitir una respuesta positiva o negativa. Siempre que se cumpla con los requisitos, la entidad tiene la potestad de valorar la solicitud y resolverla de acuerdo con el sustento jurídico y fáctico a que haya lugar, así la respuesta sea negativa.

ARTICULO 34. COLABORACIÓN ENTRE DEPENDENCIAS. La dependencia competente de responder la petición, será responsable de darle trámite a 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.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 35. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Sólo tendrán el carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por mandato de la Constitución y la ley, en especial los siguientes:

1. Por la naturaleza de las funciones que cumplen los organismos de inteligencia y contrainteligencia, sus documentos, información y elementos técnicos, están amparados por la reserva legal por un término máximo de treinta (30 años).
2. Los relacionados con la defensa y seguridad nacional.
3. Los protegidos por el secreto comercial e industrial de conformidad con las normas pertinentes.
4. Los amparados por el secreto profesional.
5. Los que comprometan y afecten el derecho a la privacidad e intimidad de las personas, cuando se encuentren incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los expedientes pensionales, la historia clínica y demás registros de personal que obren en los archivos del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
6. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de activos de la Nación, documentos e informaciones que estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

ARTÍCULO 36. RESERVA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DE INTELIGENCIA. Al tenor de lo indicado en el artículo 33 de la Ley Estatutaria 1621 de 2013, "el organismo de inteligencia que decida ampararse en la reserva para no suministrar una información que tenga este carácter, debe hacerlo por escrito y por intermedio de su director, quien motivará por escrito la razonabilidad y proporcionalidad de su decisión y la fundará en esta disposición legal (Ley Estatutaria 1621 de 2013). En cualquier caso, frente a tales decisiones procederán los recursos y acciones legales y constitucionales del caso".

ARTÍCULO 37. INOPONIBILIDAD DE LA RESERVA. El carácter reservado de una información, de documentos o de elementos técnicos no será oponible a las autoridades judiciales, disciplinarias y fiscales que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, "siempre que su difusión no ponga en riesgo la seguridad o la defensa nacional, ni la integridad personal de los ciudadanos, los agentes o las fuentes". La autoridad receptora tiene la obligación legal de asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer con esta clasificación.

ARTÍCULO 38. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo – Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales.

ARTÍCULO 39. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el artículo quinto (5) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Código Disciplinario Único y las demás normas que lo complementen, mediante proceso iniciado de oficio o a petición de la Grupo de Control Disciplinario Interno del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia.

PARÁGRAFO. Es deber de todo servidor público resolver dentro del término legal las peticiones formuladas por los ciudadanos en interés general o particular y les está prohibido omitir o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

ARTÍCULO 40. RECURSOS. Para efectos de los recursos en contra de los actos que definan una situación administrativa, se aplicarán las normas establecidas en el Capítulo VI del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 41. 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, las cuales se dispondrán mediante acto administrativo.

ARTÍCULO 42. SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES. La Dirección Nacional de Inteligencia facilitará el seguimiento de las peticiones formuladas por los peticionarios ante la Entidad en el portal web institucional.

ARTÍCULO 43. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PETICIONES. Se deberá validar y registrar la entrega de la respuesta con los respectivos soportes por el área de atención al ciudadano. Deberán utilizarse todos los medios disponibles para comunicarle al peticionario la respuesta a su solicitud. Si se cuenta con los datos necesarios y la autorización respectiva, se deberán enviar tanto por correo certificado como por correo electrónico.

Ante dudas sobre la recepción de la respuesta por parte del peticionario, el área de atención al ciudadano deberá comunicarse telefónicamente con este para confirmar el recibo. Se deberá registrar la fecha de la llamada, la persona que la atendió y el nombre del funcionario o colaborador de la entidad que la realizó.

Si la respuesta es devuelta por la empresa de envíos, el área de atención al ciudadano se deberá comunicar telefónicamente con el peticionario y confirmar la dirección o solicitar un correo electrónico y la autorización respectiva para enviarla nuevamente por este medio.

En caso de no tener datos de contacto y siempre que no contenga información reservada o sensible, se podrá publicar la respuesta en la página web de la Dirección Nacional de Inteligencia o en la cartelera de la Entidad.

En casos excepcionales, en los cuales no sea posible enviar la respuesta por ningún medio, el área de atención al ciudadano deberá citar al solicitante a la entidad y entregar personalmente la respuesta.

ARTÍCULO 44. INCUMPLIMIENTO DE RESPUESTA DE UNA PETICIÓN. En caso de incumplimiento de los términos legales de una petición, el área de atención al ciudadano, área encargada del seguimiento y control de los derechos de petición, quejas y reclamos, solicitará a los responsables informar sobre los motivos que ocasionaron la atención fuera

Continuación de la Resolución N° 1033 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia y se dictan otras disposiciones"

del término, remitiendo de estas actuaciones a la dependencia encargada del Control Interno Disciplinario en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO 45. QUEJAS. En cumplimiento de lo establecido por el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la Ley 1755 de 2015.

PARÁGRAFO. Una vez recibida la queja, la oficina de servicio al ciudadano, dará traslado de la misma a la Dirección de Gestión Institucional del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia. De dicho trámite se informará al quejoso.

ARTÍCULO 46. PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y DENUNCIAS. Para la presentación de las quejas, sugerencias reclamos y denuncias se atenderá a lo dispuesto en los artículos 7 y 11 de la presente resolución.

ARTÍCULO 47. NORMAS COMPLEMENTARIAS Y ESPECIALES. Las situaciones no previstas en la presente Resolución se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1621 de 2013 y demás normas reglamentarias, lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, así como en las normas especiales que regulen las actuaciones administrativas de competencia del Departamento Administrativo Dirección Nacional de Inteligencia.

ARTÍCULO 48. COMUNICACIÓN. Comunicar la presente Resolución a todas las dependencias del Departamento Administrativo - Dirección Nacional de Inteligencia por conducto de la Dirección de Gestión Institucional y publicar la misma en la página web de la Entidad.

ARTÍCULO 49. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias en especial la Resolución 1106 de 18 de diciembre de 2018.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los


RODOLFO ENRIQUE AMAYA KERQUELEN
Director General
Dirección Nacional de Inteligencia

Revisó: JPB - OFJUR
Revisó: JCAV - DIGEI
Revisó: LMAA - DIGEI
Elaboró: HESR - GIS