

**RESOLUCIÓN No. 207 DE 2018**  
( Junio 08 de 2018 )

**Por medio de la cual se establece el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR**

**LA GERENTE DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA – IDEAR**

En uso de sus facultades legales y estatutarias, y

**CONSIDERANDO**

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

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

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

Que la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y de Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones se encuentra reglamentada en el Decreto 1081 de 2015 en donde se encuentran las disposiciones relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de Información, así como el seguimiento de la misma.

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

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

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

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**TÍTULO I**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

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

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente resolución son aplicables a todas las dependencias del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR.

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

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

**Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

**Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse también de una queja, reclamo o manifestación. En este último evento el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la Ley.

**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 Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.

**Derecho de petición de formulación de consultas:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de esta Entidad, la cual se somete a consideración del mismo para su concepto.

**Queja:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR y que puede repercutir en una



Investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. En este evento el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.

**Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR.

**Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

## CAPÍTULO II

### DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ADMINISTRACIÓN

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

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

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

En virtud del principio de celeridad, el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR tendrá el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello releve al Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

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

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

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

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

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

## TÍTULO II

### CAPÍTULO I

#### DE LAS PETICIONES EN GENERAL

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

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

**Peticiones escritas:** Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen por motivos de interés general o particular mediante documento escrito.

**Peticiones verbales presenciales:** Son las solicitudes que se presentan personalmente en el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR.

**Peticiones telefónicas:** Son aquellas formuladas a través del contacto o atención por parte de cualquier funcionario de la Entidad.

**Peticiones por medios electrónicos:** son las solicitudes presentadas a través de la página Web del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR (<https://www.ideal.gov.co/>), en la sección de Atención al Ciudadano, Opción Formule su petición PQRS. Por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición.

## CAPÍTULO II

### TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES

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

**Derecho de petición de interés general:** Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

**Derecho de petición de interés particular:** Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

**Derecho de petición de documentos y de información:** Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá que la respectiva solicitud ha sido



aceptada, y por consiguiente, el IDEAR no podrá negar la entrega de los documentos solicitados, los cuales serán entregados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**Derecho de petición de formulación de consultas:** Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción. Las respuestas dadas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**Quejas, reclamos y sugerencias:** Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción. Solicitudes de otras autoridades públicas: Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**Solicitudes de entes de control.** Dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

**Solicitudes prioritarias:** El IDEAR dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, Decreto 1166 de 2016 la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

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

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

### **CAPÍTULO III CONTENIDO, TRÁMITE DE LAS PETICIONES**

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

**La designación de la autoridad a la que se dirige.** Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

**El objeto de la petición.** Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 20 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición.** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición

pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 20 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

La firma del peticionario cuando fuere el caso.

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

**Parágrafo 2.** El IDEAR tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla, o que se encuentren dentro de sus archivos. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

La solicitud deberá ser radicada en medio físico en la ventanilla de gestión documental de la Unidad de Atención al Ciudadano en el IDEAR o en medio virtual en el IDEAR, Atención al Cliente – Formule su petición PQRS.

1. La siguiente será la información que se registre en la base de datos el funcionario de la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental:

- Número de radicación.
- Nombre e identificación del peticionario.
- Cargo del peticionario, en caso de que obre a nombre de una persona jurídica, en el evento de que no se incluya, ésta no será razón para el rechazo.
- Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta.
- Ciudad y departamento de la dirección del peticionario.
- Correo electrónico del peticionario.
- Fecha y hora de recibido.
- Naturaleza de la solicitud, según la clasificación efectuada en el artículo 9 de la presente resolución.
- Numero de folios, incluyendo los anexos.
- Asunto de la petición.

2. Radicada la petición en la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental del IDEAR se deberá remitir a la dependencia responsable del mismo para que surta el trámite respectivo. Tratándose de peticiones



realizadas de manera virtual, el reparto se hará por el Técnico Administrativo responsable del Sistema de Gestión Documental.

3. Resuelta la petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo certificado. Si el peticionario autoriza expresamente, podrá ser enviada por correo electrónico al correo registrado en el documento. En cualquier caso, la respuesta a la petición debe quedar guardada en el Sistema de Gestión Documental.

**Parágrafo 1.** Cuando la dependencia a la que le haya sido asignada la petición escrita determine que el IDEAR 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 remititorio al peticionario.

En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará al peticionario. La dependencia que determine que la petición no es competencia del IDEAR, remitirá copia completa de la respuesta al Técnico Administrativo responsable de la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental para que registre la terminación del proceso en los archivos de la entidad.

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

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

**Artículo 12. Trámite de la petición por medios electrónicos.** Si la petición, denuncia o queja se formula por medios electrónicos y este es recibido por una dependencia distinta a la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental del IDEAR, el funcionario que la reciba deberá proceder en forma inmediata a reenviar a la dependencia citada. En ningún caso, podrán efectuarse traslados entre dependencias sin que medie la Ventanilla Única de Sistema de Gestión Documental en la radicación del mismo, ni obviarse el reenvío de correo.

**Parágrafo 1.** El Instituto deberá proporcionar un correo electrónico que sirva de apoyo para recepcionar peticiones, el cual estará a cargo del Técnico Operativo -Soporte Tecnológico -Subgerencia Administrativa, quien verificará la recepción de las peticiones.

## CAPITULO IV

### DE LAS PETICIONES VERBALES

**Artículo 13. Petición verbal.** Es toda aquella solicitud que se presente verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, o a través de los canales electrónicos o tecnológicos dispuestos por el IDEAR.

**Artículo 14. Centralización, recepción y trámite de peticiones verbales.** El Técnico Administrativo responsable de la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental será el encargado de recibir y atender

las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias verbales, al número telefónico y en el horario de atención al público establecido por el IDEAR.

Se dejará constancia de la radicación de la petición verbal en el formato que para tal fin disponga la entidad, garantizando así la recepción de la solicitud al interior.

**Parágrafo.** Las peticiones verbales allegadas por vía telefónica al Área de la Subgerencia Comercial y de Cartera las realizará el funcionario que recibe la llamada, tendrá el formato dispuesto por la entidad para recopilar la petición tal como lo especifica el Artículo 15.

**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:

Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

Fecha y hora de recibido.

Identificación del ciudadano

Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo.** El Técnico Administrativo de la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental será el encargado de asignar el número de radicado de las peticiones recibidas por vía telefónica registrada por los funcionarios. Una vez recibida la petición, se le informará al interesado indicándole el número de radicado asignado, respuesta dada por medio telefónico o correo electrónico.

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

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

**Artículo 18. Falta de competencia.** Si el IDEAR no es el competente para atender la petición, queja o reclamo, informará de inmediato al interesado. Si el interesado insiste en radicarla, el IDEAR dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

**Artículo 19. Accesibilidad.** El IDEAR divulgará en la cartelera informativa oficial, así como en la página Web, el procedimiento y los canales de atención idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata la presente resolución.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los ciudadanos, formularios y otros instrumentos



estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una norma especial señale expresamente lo contrario.

## **CAPÍTULO V REGLAS GENERALES**

**Artículo 20. Derecho de turno.** De conformidad con lo dispuesto en la ley, se respetará el orden de presentación de los requerimientos ciudadanos dentro de los lineamientos de recepción y radicación de los mismos, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de las peticiones que requieran atención prioritaria, según lo dispuesto en el artículo siguiente de la presente resolución.

**Artículo 21. Peticiones presentadas por sujetos de especial protección.** Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal son sujetos de especial protección:

Persona en situación de discapacidad  
Víctima del conflicto armado  
Integrantes de grupos étnicos  
Adultos mayores  
Mujeres gestantes  
Veteranos de la Fuerza Pública  
Desplazados  
Periodistas

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

**Artículo 22. Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el IDEAR podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá acto motivado.

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

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

## CAPITULO VI REGLAS ESPECIALES

**Artículo 23. Acceso a datos personales en posesión del IDEAR.** El IDEAR como sujeto obligado no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 70 de la Ley 1581 de 2012,

**Parágrafo 1.** Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

**Parágrafo 2.** 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 20 del artículo 26 del Decreto 103 de 2015.

**Artículo 24. 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 25. Casos en que no es necesaria la autorización.** La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

Datos de naturaleza pública;

Casos de urgencia médica o sanitaria;

Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;

**Artículo 26. Suministro de la información.** La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. El Gobierno nacional establecerá la forma en la cual los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento deberán suministrar la información del titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

**Artículo 27. 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:

El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;

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;

Los derechos que le asisten como titular;

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 28. Peticiones Irrespetuosas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

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

## **TÍTULO VII**

### **OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 29. Reproducción de documentos.** En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado y se actualizará anualmente por el IDEAR.

**Artículo 30. Expedición y valor de fotocopias.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el IDEAR, sin embargo, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10), el interesado deberá cancelar el valor correspondiente, previo a la expedición de las mismas.

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

**Artículo 31. Documentos reservados.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a) Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c) 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.
- d) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- e) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- f) Los amparados por el secreto profesional.
- g) Los datos genéticos humanos.

Consagra la Ley 1755 de 2015 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 IDEAR 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 la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Cuando se trate de rechazo de peticiones por motivo de reserva, tal como lo establece el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015, el área competente para resolver la petición deberá informarlo, con los fundamentos técnicos de la causal, para que se surta el procedimiento establecido en la norma indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes.

Decisión que deberá notificarse al peticionario, indicándole que contra la decisión de rechazo no procede recurso alguno. La reserva no es extensible a documentos o informaciones que no la tengan.

Cuando notificado el peticionario de la decisión, éste insista en su solicitud, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015. El área correspondiente, será la dependencia competente para llevar a cabo este procedimiento.

**Artículo 32. Remisión.** En el evento de que algún asunto no haya sido previsto por esta resolución se acudirá a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.

**Artículo 33. Vigencias y derogatorias.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación derogando la Resolución N° 235 de 2016 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Arauca a los 08 días del mes de mayo de 2018.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**



LAURA VANESSA SÁNCHEZ MANTILLA  
Gerente

Proyectó: Jean Carlos González Marín  
Profesional Universitario de Planeación.

Proyectó y Revisó: Nataly Parales Pérez  
Jefe de Oficina Asesora de Jurídica