



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses"

EL DIRECTOR GENERAL

En ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 938 del 30 de diciembre de 2004, el Acuerdo 08 de 2012 y, en especial, por el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015,
y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política, en el artículo 209, y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el artículo 3º, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, del debido proceso, responsabilidad, transparencia, coordinación y participación.

Que la Carta Política, en su artículo 23, señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta, dentro de los términos establecidos en la Ley.

Que la Corte Constitucional en reiterada jurisprudencia ha señalado que la respuesta al derechos de petición "debe cumplir con estos requisitos: a) debe resolverse de fondo, de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado; y b) debe ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

(Sentencia T-377 de 2000 y Sentencia T-249 de 2001 reiterada por las sentencias T-1046 de 2004, T-180a de 2010, T-691 de 2010, T-161 de 2011, entre otras)

Que la Ley 1712 de 2014, en su artículo 24, establece que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esa Ley y la Constitución.

Que la Ley 734 de 2002, en los numerales 19 y 34 del artículo 34, contempla como deber de los servidores públicos competentes, el de dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición y, en general, los deberes de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos, en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que, así mismo, el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, establece el deber de las autoridades de reglamentar 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.

Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y añade que este tipo de peticiones deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Que, a su turno, el Decreto 1166 de 2016, en su artículo 2.2.3.12.11., establece el deber de las autoridades de reglamentar la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios, en cumplimiento de los términos legales; así como el deber de implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el referido Decreto.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 7, consagra, entre otros, como deber de las autoridades, el de establecer un sistema de turnos, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° del mismo Código; así como el de adoptar los medios tecnológicos para su trámite y resolución y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Que en virtud de lo antes expuesto, se hace necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, incluidas las presentadas de forma verbal.

RESUELVE:

CAPITULO I

OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto. Este acto administrativo tiene por objeto regular el trámite interno de todas las peticiones, quejas y reclamos, incluidas las verbales, que se formulen ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, desde su radicación, constancia de las presentadas verbalmente en 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 o datos.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente acto administrativo serán aplicables por los servidores públicos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses que intervengan en el trámite de las peticiones, quejas y reclamos, que se formulen ante esta entidad, en todas sus modalidades.

Artículo 3. Definiciones. Para efectos del presente acto administrativo, se adoptan las siguientes definiciones:

- a) **Derecho de petición.** Es el derecho que toda persona tiene de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En virtud de tal derecho, las personas podrán, por cualquier medio idóneo, solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias e



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses"

interponer recursos.

- b) **Petición de Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados, o que pretende satisfacer una necesidad que no le atañe particularmente al solicitante, sino a una colectividad.
- c) **Petición de Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- d) **Petición de Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, así como a la política interna del Instituto
- e) **Petición de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano, que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las distintas unidades organizacionales del Instituto y a que se les expida copia de los mismos, siempre que tales documentos no tengan carácter clasificado o reservado, conforme a la Constitución Política o a la Ley, o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- f) **Petición de consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo o para dilucidar una conflicto de interpretación normativa o una inquietud que surja y sea atinente a la misión y funciones del Instituto. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- g) **Petición de consulta de bases de datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad.
- h) **Reclamo en materia de datos personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, adoptada por le entidad.
- i) **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con la conducta, presuntamente irregular, realizada por uno o varios servidores públicos, en desarrollo de sus funciones.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

- j) **Reclamo.** Es la manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, por el incumplimiento o irregularidad en un producto o servicio que ofrece el Instituto.
- k) **Sugerencia.** Es una propuesta formulada a la entidad, con la finalidad de que se adopten medidas tendientes al mejoramiento del servicio.
- l) **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente, de una posible conducta punible para que se adelante la correspondiente investigación.
- m) **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse o cuestionar las decisiones que tome la Entidad para que sean revisadas por ésta.
- n) **Petición análoga:** Petición que puede contener aspectos semejantes para pretender cumplir determinado fin, que no son homólogos
- o) **entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos o de cualquier otra índole que realiza una autoridad a otra, como las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.
- p) **Petición de informes por los congresistas.** Es la petición presentada por un Senador de la República o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.
- q) **Petición de información por periodistas.** Es la petición que eleva un periodista para el ejercicio de su actividad.
- r) **Información pública.** Es aquella información que puede ser obtenida y ofrecida sin reserva alguna y sin importar si la misma sea información general, privada o personal. Se refiere entonces, por ejemplo, a los documentos públicos de que trata el artículo 74 constitucional: los actos normativos de carácter general, los datos sobre el estado civil de las personas, etc. Esta información puede solicitarse por cualquier persona de manera directa y sin el deber de satisfacer requisito alguno.
- s) **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.
- t) **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

2014. Estará compuesta por datos personales, estrechamente relacionados con los derechos fundamentales del titular, por lo que se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones; como lo es la información genética y los datos sensibles o relacionados con la ideología, inclinación sexual y hábitos de la persona.

- u) **Datos abiertos.** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

CAPITULO II.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN Y TÉRMINO PARA RESOLVER

Artículo 4. Modalidades de las peticiones. Son modalidades del derecho de petición y el término para resolver, los siguientes:

a) Derecho de petición de interés general y particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

b) Derecho de petición de información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

c) Derecho de petición de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de tales documentos al peticionario y, como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, excepto en los casos en que se trate de documentos sometidos a reserva o confidenciales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 y 19 de la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.

d) Derecho de Petición de consulta. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

e) Derecho de petición de consulta a bases de datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de este término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual, en ningún caso, podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

f) Derecho de petición de queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

g) Derecho de petición de reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

h) Derecho de petición de reclamo en materia de datos personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del citado término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual, conforme al numeral 3 del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

i) Derecho de petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos o de cualquier otra índole que no tenga un plazo especial, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

j) Derecho de petición de Información elevada por el Defensor del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

k) Derecho de petición de Informes por los Congresistas. Cuando un Senador de la República o Representante a la Cámara solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

l) Derecho de petición de niños, niñas y adolescentes. Se dará prelación de turno a las peticiones de niños, niñas y adolescentes y solo se exigirá la presencia o intervención de su representante legal o tutor, cuando las normas así lo exijan.

m) Derecho de petición de información por periodistas. Cuando la petición la formule un periodista para el ejercicio de su actividad, esta deberá ser resuelta de manera prioritaria.

n) Derecho de petición de población desplazada. Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1. Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, el Instituto informará de inmediato y, en todo caso, antes del vencimiento del término señalado para ello, de tal circunstancia al peticionario, expresando: i) los motivos de la demora y, ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Parágrafo 2. Cuando se trate de solicitud de copias en ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, solicitar fotocopias de los mismos, pedir certificaciones y obtener información sobre las funciones y actuaciones del Instituto, salvo los que tengan reserva, de acuerdo con lo establecido en la Constitución y la ley.

Parágrafo 3. Cuando sea necesaria la reproducción de documentos, los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas; no obstante, el precio de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción. El peticionario obtendrá las copias, previa consignación del valor que el Instituto le indique, en la cuenta bancaria que para tales efectos determine el Grupo Nacional de Tesorería de la entidad.

Para efectos de la aplicación de la presente disposición, los costos de reproducción comprenden todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público o contratista para realizar la reproducción.

Parágrafo 4. La Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto determinará, mediante acto administrativo motivado, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control o custodia del mismo, y teniendo como referencia los precios del lugar o zona de domicilio de la unidad organizacional respectiva, de tal forma que éstos se encuentren dentro de parámetros del mercado. El mencionado acto administrativo será divulgado de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del Decreto No. 103 de 2015.

Parágrafo 5. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y el Instituto tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

CAPITULO III

TRÁMITE DE LAS PETICIONES

Artículo 5. *Peticiones escritas.* Las peticiones escritas pueden ser presentadas mediante la radicación de documento físico en el área de correspondencia de la entidad; así como por fax o por correo electrónico, mensaje de datos, o por cualquier otro medio electrónico con los que cuenta la entidad que permitan la transmisión del escrito.

Artículo 6. *Peticiones verbales.* Las peticiones verbales pueden presentarse de manera presencial ante el funcionario designado para su recepción, por vía telefónica, por mensaje de voz electrónico, u otros medios con los que cuente la entidad.

Artículo 7. *Contenido de las peticiones.* Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

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, número de teléfono, fax o la dirección electrónica donde recibirá correspondencia. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta la petición.

5. La relación de los documentos que se presentan para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Parágrafo 1. El funcionario receptor deberá 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 los archivos de la Entidad.

Parágrafo 2. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Parágrafo 3. Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de apoderado, se requerirá el poder respectivo.

Parágrafo 4. El funcionario encargado de recibir las peticiones presenciales, verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos y orientará al peticionario para que complemente la información faltante y necesaria para emitir una respuesta oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la petición.

Parágrafo 5. En los demás casos, el Grupo Nacional de Atención al Ciudadano, o el servidor que deba tramitar la petición, enviarán el requerimiento a la dirección aportada por el peticionario, solicitando los documentos faltantes necesarios para dar trámite y resolver la correspondiente petición, cuando a ello hubiere lugar

Artículo 8. Radicación y trámite de las peticiones. El Grupo Nacional de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia o la unidad organizacional que haga sus veces en las Direcciones Regionales, Seccionales o Unidades Básicas, serán las áreas responsables de la recepción de las peticiones escritas y procederán a la asignación del número de radicación y su transferencia al área que corresponda, para que, esta última, le de él trámite pertinente y dará traslado de la misma a la autoridad competente, cuando observe que el asunto no es del resorte de la entidad.

Si la petición ha sido recibida por funcionario de una dependencia distinta a la de correspondencia, procederá a dar traslado de inmediato a ésta para su respectiva radicación y la asignación al área que corresponda.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN Nº 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Artículo 9. Recepción y radicación de las peticiones verbales. Para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales presenciales, telefónicas o por cualquier otro medio de transmisión de voz, el Grupo Nacional de Atención al Ciudadano, en el nivel central, y las Direcciones Regionales y Seccionales, para sus áreas de influencia, designarán a un funcionario para que las reciba en el horario de atención al público, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, en los términos del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016.

El Grupo Nacional de Atención al Ciudadano, adoptará el mecanismo idóneo para que se permita la recepción de las peticiones verbales, aun por fuera de las horas de atención al público.

Para las peticiones presentadas en forma verbal presencial, si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito.

En todo caso, el funcionario deberá dejar constancia de la recepción del derecho de petición verbal con la indicación expresa de que la misma fue presentada de manera verbal y consignará los datos completos que lo identifiquen como receptor, y procederá a radicarla de inmediato, anotando, así mismo, el número de radicado consecutivo y fecha y hora de la recepción,.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

Artículo 10. Respuesta a las peticiones verbales. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en el artículo 3 de esta Resolución. En el evento de que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar, de manera expresa, la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano sea una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.4 Decreto 1166 de 2016.

Artículo 11. Competencia para dar respuesta a las peticiones. Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, los responsables de las unidades organizacionales y/o líderes de procesos que, por su competencia y funciones, tengan relación directa con el objeto de la solicitud presentada.

Parágrafo 1. Las comunicaciones oficiales con destinatario tanto interno como externo, diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Director General, los Directores Regionales, la Secretaria General, los Subdirectores, los Directores Regionales o Seccionales, el funcionario de mayor jerarquía de la Unidad Básica, si está dentro del ámbito de sus funciones y Jefes de Oficina, de conformidad con las competencias y funciones asignadas.

Parágrafo 2. Las comunicaciones de trámite, podrán ser suscritas por los Coordinadores de Grupos internos de trabajo.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Parágrafo 3. Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los párrafos anteriores, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato. Los demás servidores públicos y colaboradores del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se encargarán, únicamente, de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.

Parágrafo 4. Los funcionarios citados en los párrafos 1, 2 y 3 del presente artículo, podrán adoptar una firma digital para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad autorizada, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 al 34 de la citada normativa y en el Decreto 333 de 2014.

Artículo 12. Firma mecánica. Los funcionarios citados en los párrafos 1, 2 y 3 del artículo 11 del presente reglamento, podrán adoptar una firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas, de acuerdo con lo señalado en el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995. La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la Entidad disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identidad del firmante.

Parágrafo . A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma mecánica, del funcionario, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Entidad disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que, en caso de requerir de tal información, se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.

Artículo 13. Derecho de turno. El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses tramitará las peticiones, quejas o reclamos, según el orden de presentación de la misma, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal:

- a) Respecto de 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.
- b) 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 tal peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- c) Cuando las peticiones sean presentadas por niños, niñas y adolescentes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.
- d) Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, conforme con lo dispuesto en el artículo 73 de la Constitución política.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN Nº 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

- e) Las peticiones de la Defensoría del Pueblo y las provenientes del Congreso de la República.

Artículo 14. Verificación de requisitos. Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla, el jefe, coordinador o responsable de la unidad organizacional respectiva, asignará el caso a uno de los servidores del área quien será el encargado de adelantar el trámite pertinente, determinará si efectivamente esa área tiene competencia para atenderla y proyectará la respuesta, según corresponda; por lo tanto, este último deberá verificar que la petición reúna la información o documentos necesarios para resolverla.

Artículo 15. Solicitud de información o documentos adicionales. Si al iniciar una actuación administrativa el servidor público de la unidad organizacional competente, encuentra que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, requerirá al interesado, por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud en la entidad, indicando con toda precisión, y en la misma forma verbal o escrita en que haya efectuado la petición, para que aporte lo que haga falta, en un término no superior a un (1) mes.

Este requerimiento suspende los términos para decidir por parte del Instituto, hasta del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, momento en el cual se reactivará el término para resolver la petición.

Vencido el término para aportar los documentos solicitados, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento tácito y se dispondrá del archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente y se le indicará a su destinatario que contra tal decisión, únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

El acto administrativo de que trata el inciso anterior, será expedido por el Director Seccional, Director Regional, Subdirector, Secretario General, Jefe de Oficina o el Director General, según corresponda.

No podrán exigirse copias o fotocopias de documentos que reposen en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses o a los que tenga facultad de acceder.

Artículo 16. Desistimiento o retiro de la petición. Los interesados podrán desistir, expresamente y en cualquier tiempo, de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, podrá continuar, de oficio, la actuación, si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso, se expedirá resolución motivada.

Artículo 17. Rechazo de las peticiones. Toda petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN Nº 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Instituto 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.

Artículo 18. Traslado de las peticiones por falta de competencia. Si el objeto de la petición no es de competencia del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro de este mismo término, el Instituto remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

Parágrafo. Cada unidad organizacional, al momento de emitir la respuesta, acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

Artículo 19. Característica de la respuesta a las peticiones. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

Artículo 20. Notificaciones y recursos. Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos, se notificarán de manera personal al peticionario; para tal efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para que el por notificar se dirija a la sede de la Entidad. En la diligencia de notificación se le entregará al notificado copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, dejando constancia de dicha notificación.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas a la ciudadanía. Si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo. Las decisiones que resuelvan peticiones se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N°

000509

10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Artículo 21. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, y en un lugar del acceso al público de la Entidad, en el Grupo Nacional de Comunicaciones y Atención al Ciudadano o en la Dirección Regional respectiva, según el municipio o distrito en el cual el ciudadano resida, o haya presentado alguna comunicación a la Entidad.

Artículo 22. Comunicación de las respuestas cuando no sean susceptibles de recurso. Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico.

Si el interesado no indica en su petición una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, o a la empresa de correo o mensajería, dicha situación será informada a través de la página web de la Entidad y en un lugar de acceso al público de la misma, el Grupo de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano o en la Dirección Regional respectiva, según el municipio o distrito en el cual el ciudadano resida, o haya presentado la petición; si no se cuenta con esta información, se publicará en la Dirección Regional que se ubican, o en la ciudad de Bogotá.

Artículo 23. Impedimentos y recusaciones. Los responsables para decidir peticiones deberán declararse impedidos o podrán ser recusados por las causales previstas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma normativa.

Artículo 24. Interrupción de Términos. Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
2. Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

Artículo 25. Suspensión de Términos. Los términos se suspenderán:



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

CAPITULO IV

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O DE DOCUMENTOS RESERVADOS

Artículo 26. Información y documentos reservados o clasificados. Tendrán el carácter de reservado o clasificado los documentos señalados por la Constitución Política y la Ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los 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 la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 y artículo 23 de la Ley 1712 de 2014.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes, mediante acto administrativo motivado.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará el asunto al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el Artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 27. Inoponibilidad de la información o de documentos reservados. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible 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. Tales autoridades tienen el deber legal de asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

CAPITULO V

DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 28. Buzón de sugerencias. Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

Artículo 29. Trámite de las sugerencias y reclamos. Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

Artículo 30. Trámite de las quejas. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse a través del Grupo Nacional de comunicaciones y de Servicio al Ciudadano y en las Direcciones Regionales y Seccionales, por conducto de los servidores designados, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle acerca del trámite aplicable a la petición.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 31. De la citación a terceros. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la autoridad, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados del resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. En este caso, se dará aplicación a lo normado en los artículos 37 y 38 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 32. Peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Artículo 33. Radicación y trámite de peticiones presentadas masivamente. Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizara así:

1. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verificará, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en éste se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, determinándose con claridad el objeto de la petición.

2. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización o asociación al momento de radicar los documentos:

a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de existencia y representación legal de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.

3. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que si bien éstas serán radicadas, en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 10 del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten tales documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición.

4. Recibida la documentación, se contará el número de folios, las solicitudes que se radicarán y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.

5. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El funcionario o colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma, se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo y el presente Reglamento, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado.

Artículo 34. Trámite de un mismo formato de petición presentado masivamente.

En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

Artículo 35. Radicación de petición con varias firmas. En los casos en los cuales se advierta la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se deberá verificar:

a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.

2. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, el Grupo de Gestión Documental le informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N° 000509 10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

requisitos, en tanto que, como fue radicada no permite a la Entidad tener la certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales de los usuarios.

Artículo 36. Inicio de término para responder. De conformidad con lo establecido en el artículo 2º del Acuerdo 060 de 2001, “POR EL CUAL SE ESTABLECEN PAUTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y LAS PRIVADAS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS”, proferido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, El término para responder las peticiones se empieza a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Artículo 37. Respuesta con escrito general a varios peticionarios. Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo contenido y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
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 respuesta otorgada;
3. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se puedan identificar;
4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

Artículo 38. Peticiones de personas en situación de discapacidad. Cuando las peticiones, quejas o sugerencias sean presentadas directamente por personas en situación de discapacidad que requieran de interprete y el Instituto no cuente con uno



INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES
DIRECCIÓN GENERAL

RESOLUCIÓN N°

000509

10 SEP 2018

“Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas y Reclamos en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses”

de ellos en su planta de personal, el funcionario receptor dejará constancia de ese hecho y grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

El mismo procedimiento se aplicará para las peticiones verbales cuando el peticionario hable un idioma o dialecto que el funcionario que reciba la petición no esté en condiciones de traducir y la entidad no cuente con traductor.

Artículo 39. Desatención de las peticiones. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con la ley disciplinaria.

Artículo 40. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, el Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano publicará los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

- a) El número de solicitudes recibidas.
- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- c) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

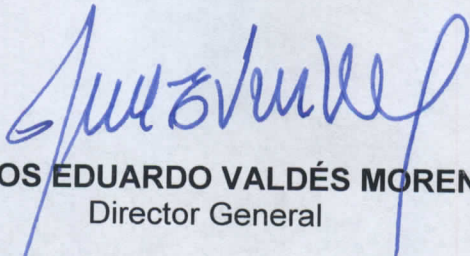
El informe se pondrá a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto No. 103 de 2015.

Artículo 41. Vigencia y derogatoria. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución 0423 del 3 de junio de 2004 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

10 SEP 2018


CARLOS EDUARDO VALDÉS MORENO
Director General

Proyectó: Andrea Milena Patiño Pinilla, Profesional Especializado/Luis Gonzalo Comba Torres, Asesor Dirección General
Revisó: Luis Gonzalo Comba Torres – Asesor Dirección General
Yamile Romero Vanegas Coordinadora Grupo Nacional de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano
Luis Armando Delgado Mendoza – Jefe Oficina Jurídica
Yanet Cuestas Gómez, Subdirectora Administrativa y Financiera
Aprobó: Claudia Adriana García Fino, Subdirectora de Servicios Forenses