



RESOLUCIÓN N° 3351 de 2019
(3 de octubre)

“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”

LA SECRETARIA EJECUTIVA DE LA JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere, las Leyes 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016, el Reglamento General de la JEP (Acuerdo 001 de 2018), y

CONSIDERANDO

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

Que los artículos 209 de la Constitución Política y 3° de la Ley 1437 del 2011, disponen que la función administrativa está al servicio del interés general y se desarrolla con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que el Acto Legislativo Número 01 del 2017 creó la Jurisdicción Especial para la Paz (en adelante "la JEP"), con autonomía administrativa, presupuestal y técnica; la cual estará sujeta a un régimen legal propio y se encargará de administrar justicia de manera transitoria y autónoma, con conocimiento preferente sobre todas las demás jurisdicciones.

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

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

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Que el artículo 4° de la Ley 1712 de 2014, establece que el acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución Política y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

Que el numeral 8° del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, prohíbe a los servidores públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, establece que es deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que en merito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objeto y ámbito de aplicación. Reglamentar el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se formulen ante la Jurisdicción Especial para la Paz, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Artículo 2°. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

- 1. Canal de atención:** Los canales de atención son los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los ciudadanos, grupos de valor o usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- 2. Derecho de petición:** Es toda actuación que inicie cualquier persona ante la JEP, sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la Constitución Política.
- 3. PQRSDF:** Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- 4. Término:** Tiempo con el que cuenta la entidad para resolver los PQRSDF, según lo definan las normas que regulan la materia.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

5. Trámite administrativo. Actuación que se adelanta ante la Jurisdicción Especial para la Paz, que tiene por propósito cumplir con funciones administrativas e inherentes a la prestación del servicio público, a fin de satisfacer los intereses de la comunidad en general.

6. Trámite Judicial. Actuación que se adelanta ante las Salas de Justicia, Secciones del Tribunal y la Unidad de Investigaciones y Acusaciones de la Jurisdicción Especial para la Paz direccionado a la administración de justicia y a atender la situación jurídica de los sujetos procesales e intervinientes especiales reconocidos ante la Jurisdicción Especial para la Paz.

CAPÍTULO II

DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 3°. Objeto y contenido del derecho de petición. De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política y el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, el derecho fundamental de petición es la garantía con que cuenta toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y de fondo, sin que sea necesario invocarlo. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.

Parágrafo 1°. El artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, establece el contenido mínimo de una petición, así:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona 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 su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 2°. Solo se podrá estimar que la petición es incompleta cuando falte uno de sus requisitos o documentos. No podrá solicitarse al peticionario información innecesaria o que se encuentren en los archivos de la entidad.



Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Artículo 4°. Modalidades del derecho de petición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, el derecho de petición puede ser ejercido a través de las siguientes modalidades:

- **Información de interés general.** Solicitud presentada por una persona o una comunidad, dirigida a resolver necesidades en la que no hay individualización de un interés en especial.
- **Información de interés particular.** Solicitud que eleva una persona ante la JEP con el fin que le den respuesta a una situación de carácter particular o concreto que le afecta o le concierne a él mismo.
- **Información:** Es el requerimiento que hace una persona con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.
- **Solicitud de documentos.** Derecho a requerir la expedición de copias o el desglose de documentos que reposen en la entidad, sin perjuicio de las reglas aplicables a los aquellos confidenciales, reservados o clasificados.
- **Consulta o Concepto.** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo de la Jurisdicción Especial para la Paz. 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.
- **Consulta a 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, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

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 las condiciones de protección de datos personales.

- **Queja.** Manifestación verbal o escrita de protesta, descontento o inconformidad formulada por una persona con respecto a la conducta o actuar de uno o varios funcionarios de la entidad.
- **Reclamo.** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de algún servicio ofrecido por la Jurisdicción Especial para la Paz.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

- **Sugerencia.** Es una recomendación o propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios de la Jurisdicción Especial para la Paz.
- **Denuncia.** Manifestación escrita o verbal mediante la cual una persona pone en conocimiento la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- **Felicitaciones.** Es la manifestación positiva de un ciudadano/a acerca de la labor que cumple la JEP.
- **Recursos.** Son los mecanismos legales con los que cuenta un ciudadano para manifestarse en relación con las decisiones que tome la Entidad, cuando entienda vulnerados sus derechos o intereses
- **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

Artículo 5°. Término de los derechos de petición. De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, se deberá tramitar en los términos máximos de la siguiente manera:

Modalidad de Petición	Término para resolver
Petición de interés general y/o particular	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Solicitud de documentos y de información	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los 30 días siguientes a su recepción
Consultas bases de datos	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Petición entre autoridades	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Quejas	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Reclamos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Sugerencias	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Denuncia por actos de corrupción internos	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Peticiones de la Defensoría del Pueblo	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Falta de competencia	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción
Petición incompleta	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción

Parágrafo 1°. Los términos para resolver se entienden hábiles y se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

Parágrafo 2°. Cuando no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato y antes del vencimiento del término general o especial, los motivos del retraso, precisando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo 3°. Teniendo en cuenta que las peticiones en materia de protección de datos personales tienen disposiciones especiales, se deben considerar los siguientes términos:

Modalidad	Referencia normativa	Término
Consultas	Ley 1266 de 2008, artículo 16, numeral I.	10 días prorrogables por 5 días
Reclamos	Ley 1266 de 2008, artículo 16, numeral II.	15 días prorrogables por 8 días

Cuando no fuere posible atender la consulta o reclamo en los términos establecidos, se informará al interesado los motivos del retraso y se señalará la fecha en que se atenderá su petición, sin que se exceda la prórroga establecida.

Artículo 6°. *Falta de competencia.* Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Jurisdicción Especial para la Paz de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la Entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

Artículo 7°. *Atención prioritaria de peticiones.* Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental y se evidencie la existencia de un perjuicio irremediable o esté en peligro inminente la vida o integridad de un ciudadano.

Parágrafo. - El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

Artículo 8°. *Atención preferencial de peticiones.* Peticiones presentadas por personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.

Artículo 9º. *Petición presentada en lenguas nativas.* Los trámites de las PQRSDF presentadas en otras lenguas o dialectos a través de los canales de atención dispuestos por la Jurisdicción Especial para la Paz, se dejará constancia de su recepción y deberán ser recibidas. La respuesta se emitirá en la misma lengua o dialecto.

Parágrafo.- Cuando no se cuente con intérprete para traducir directamente la petición, se dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 10. *Peticiones incompletas en la radicación.* Al momento de recepcionar una petición, el encargado de la ventanilla única deberá verificar que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. En caso de que la información resulte insuficiente o incompleta, de manera inmediata deberá indicarlo al peticionario, si el ciudadano no accede a la recomendación, la petición deberá ser radicada.

Artículo 11. *Peticiones incompletas radicadas.* - Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de una petición incompleta, el peticionario deberá ser informado por escrito, para que complete la información faltante.

Parágrafo 1º. El ciudadano contará con un (1) mes para complementar la información. A partir del día siguiente, en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Una vez pasado el término otorgado para completar la información y el ciudadano se abstenga, se entenderá que ha desistido de manera tácita a su petición. En este caso, la Jurisdicción Especial para la Paz deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo que deberá ser notificado personalmente y enseguida se procederá al archivo del expediente. Contra el acto administrativo únicamente procederá recurso de reposición.

Parágrafo 2º. Cuando el ciudadano informe a la Jurisdicción Especial para la Paz que desiste de su petición, la entidad podrá continuar con el trámite de la solicitud Si la información es de interés público, se expedirá resolución motivada.

Artículo 12. *Peticiones análogas.* Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información de interés general o consulta, la JEP, emitirá una única respuesta que publicará en su página web y se entregará copia de la respuesta a quienes las soliciten.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Artículo 13. *Petición irrespetuosa, oscura y reiterativas.* Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la Entidad podrá rechazarla.

Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Parágrafo 1°. En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la JEP podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Parágrafo 2°. Las peticiones dirigidas a otras autoridades, con copia a la Jurisdicción Especial para la Paz, no exigen trámite ni respuesta y sólo deberán ser consideradas como informativas.

Artículo 14. *Peticiones anónimas.* Las peticiones anónimas recibidas, serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo siempre y cuando exista justificación de peticionario para mantener la reserva de su identidad.

Artículo 15. *Información pública clasificada.* Es la información que estando en poder o custodia de la Jurisdicción Especial para la Paz, puede ser negada o exceptuado de una solicitud, siempre que se trate de las circunstancias descritas en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014:

1. El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado;
2. El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad;
3. Los secretos comerciales, industriales y profesionales, así como los estipulados en el parágrafo del artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.

Artículo 16. *Informaciones y documentos reservados.* La consulta y expedición de copias de información y/o documentos que reposen en las dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz, debe efectuarse bajo la plena observancia de las normas que protegen la reserva y confidencialidad, particularmente previstas en la Ley 1755 de 2015 o demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Debido a lo anterior, en los términos de dicha normativa la entrega de información con carácter de reservada o exceptuada será viable siempre que concurren los siguientes presupuestos:

1. Que quien requiera la información o documentación sea una autoridad judicial o administrativa competente para realizar la averiguación o investigación de que se trate;

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

2. Que el requerimiento se efectúe sobre cierta información o determinados documentos, lo cual implica que no se puede levantar una reserva de manera general;
3. Que la información o documentación sea necesaria para el desarrollo de la averiguación o investigación de que se trate, esto es, para el debido ejercicio de las funciones de la autoridad que las requiera;
4. Que la autoridad judicial o administrativa a su vez garantice la reserva de la información o los documentos que llegaren a conocer.

Artículo 17. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva legal. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 18. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Jurisdicción Especial para la Paz, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Parágrafo.- El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 19. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado. 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. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 20. Silencio administrativo. Cuando la entidad omite resolver una solicitud elevada por una persona se configura un silencio administrativo que puede ser negativo o positivo dependiendo las circunstancias:

1. **Silencio administrativo negativo.** Cuando Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una solicitud sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiera decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

2. Silencio administrativo positivo. Se da silencio positivo en los casos expresamente señalados por la ley.

Cuando hay lugar al silencio administrativo positivo no solo es necesario que se configure dicho silencio, para que este pueda ser invocado por el interesado es necesario que se protocolice, dicha protocolización que se efectúa a través de escritura pública hace las veces de acto administrativo favorable de acuerdo con las pretensiones planteadas en la petición.

Artículo 21. Protección de Datos Personales. Derecho fundamental que tienen todas las personas a conservar su intimidad personal y familiar, al buen nombre y a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos en bancos de datos y en archivos de las entidades públicas y privadas.

Parágrafo 1º. A los datos personales recolectados en el ejercicio de las funciones de la JEP, se aplicará el Acuerdo AOG No. 005 de 2019, por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales de la entidad.

Parágrafo 2º. Tratamiento de Datos Personales. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

La recolección, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Jurisdicción Especial para la Paz se hará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en el Manual y Políticas de Seguridad de la entidad y de acuerdo con las normas vigentes en esta materia.

Artículo 22. Derecho a la protección de datos personales. Es la garantía con que cuentan las personas naturales o jurídicas para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. Este derecho aplica a información almacenada en registros o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, y en registros informáticos o no. El derecho habeas data puede cobijar también el concepto de derecho al olvido, esto es, el derecho a eliminar información que se considera obsoleta por el transcurso del tiempo y ha perdido su utilidad.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

CAPÍTULO III

ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

TÍTULO I

Trámite para la atención de PQRSDF

Artículo 23. Canales y horarios de atención. Los canales y horarios de atención establecidos por la JEP así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones son:

Canal	Ubicación / Ruta	Horario de atención	Descripción
Presencial	Carrera 7 No. 63-44. Piso 3º. Edificio JEP. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Se brinda atención personalizada de segundo nivel.
Telefónico	Contact Center (+57)(1) 48466980 opción 3.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua.	Se brinda información de segundo nivel de manera personalizada.
Virtual	Formato de PQRSDF que se encuentra en la Página Web: www.jep.gov.co en el link Atención al Público – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
	Correo electrónico institucional: info@jep.gov.co	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
	Solicitudes de titulares de datos personales: protecciondedatos@jep.gov.co	Se puede enviar en día no hábil y fuera del horario establecido, no	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

		obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	
Escrito	Ventanilla Única del Edificio JEP en la carrera 7 No. 63-44. Piso 1º. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.	Se reciben todo tipo de documentos de índole judicial o administrativo.
	Buzón de Sugerencias ubicado en la carrera 7 No. 63-44. Piso 3º. Edificio JEP. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Urna ubicada en el tercer piso de la JEP, en donde el interesado/a puede depositar su PQRSDF.

Artículo 24. Niveles de servicio. De acuerdo con el grado de complejidad de las PQRSDF presentadas por la ciudadanía, usuario o grupo de valor, se establecen niveles de atención de la siguiente manera:

1. Primer nivel de servicio. Es el correspondiente a los instrumentos de autogestión provistos por la entidad a través de los diferentes canales, con el objeto de que la ciudadanía acceda de manera fácil y rápida a los trámites y servicios. Es decir, comprende las herramientas dispuestas para el acceso a información de interés general que son de uso o consulta autónoma por parte del usuario, ciudadano o grupo de valor.

2. Segundo nivel de servicio. Corresponde a la atención brindada a las peticiones, solicitudes de documentos e información pública, consultas generales de baja complejidad y sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido y remitido al Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) por las dependencias de la entidad, de manera que puedan ser resueltas directamente por este departamento dentro de los términos legales. En este nivel se deberá hacer el traslado de peticiones que no son competencia de la Jurisdicción Especial para la Paz. Cuando el DAC evidencie que el trámite o servicio demandado requiere atención especializada, la solicitud será remitida al nivel 3.

Los enlaces territoriales brindarán atención a las peticiones verbales, de información pública y consultas generales de baja complejidad. Ante la imposibilidad de resolución, la solicitud deberá ser redireccionada a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para la gestión por parte del DAC.

Con relación al canal telefónico, el centro de contacto atenderá las peticiones, solicitudes de documentos e información pública y consultas generales de baja complejidad. En caso de requerir análisis de mayor profundidad, la llamada deberá ser transferida a la



➤ *Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"*

dependencia competente, y de no ser posible la comunicación, la solicitud deberá ser redireccionada a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para la gestión por parte del DAC.

3. Tercer nivel de servicio. Hace referencia a las PQRSDf de mayor nivel de especializado de mayor complejidad que requieren un análisis y estudio técnico y/o jurídico y sobre las que no exista criterio definido. Adicionalmente, atiende las PQRSDf que se refieran a documentos e información de uso exclusivo de las dependencias especializadas de la entidad. El DAC es la dependencia encargada del escalamiento, salvo los casos en los cuales el centro de contacto telefónico haga una transferencia directa.

Artículo 25. Radicación de peticiones. Las PQRSDf escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia ubicada en el primer piso de la JEP.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por servidor público de la ventanilla de correspondencia con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Para el procedimiento de radicación de las PQRSDf y sus respuestas, se tendrá en cuenta lo previsto en Acuerdo No. 060 de octubre 30 de 2001 del Archivo General de la Nación *"por medio del cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas."*, en lo que atañe al cumplimiento de los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

Parágrafo 1º. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 74 del Código General del Proceso.

Parágrafo 2º. En el evento en que una solicitud dirigida a la JEP sea enviada al correo electrónico de un servidor público, el responsable del correo electrónico deberá remitirlo de manera inmediata al correo electrónico info@jep.gov.co para que se surta el procedimiento de radicación y remisión.

Artículo 26. Turno de las PQRSDf. El trámite de las PQRSDf presentadas ante la JEP deberá respetar el orden de su presentación. Sin perjuicio a lo establecido en los artículos 7º y 8º de esta resolución.

Artículo 27. Asignación de las PQRSD al interior de la JEP. El servidor público de la ventanilla de correspondencia, una vez radicada la PQRSDf en el Sistema de Gestión

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Documental, asignará la solicitud de segundo nivel al Departamento de Atención al Ciudadano y tercer nivel a la respectiva dependencia.

Artículo 28. PQRSDf verbales. Se recibirán y atenderán directamente por el Departamento de Atención al Ciudadano en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario establecido para la atención al público. La información o decisión de estas podrán comunicarse en la misma forma al interesado.

Cuando se requiera servicio de tercer nivel, ventanilla única reasignará a la dependencia o funcionario de la Jurisdicción Especial para la Paz que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas.

Las PQRSDf verbales presentadas a través del centro de contacto telefónico serán atendidas por el Contact Center en el número (+57)(1) 48466980 opción 3. De no poder atender la petición inmediatamente, se redirecciona a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para que sea radicados por la ventanilla única en el Sistema de Información, que la asignará dependiendo el nivel de atención.

Parágrafo 1º. Cuando la petición verbal sea formulada ante un funcionario sin competencia, este deberá informar de forma inmediata al interesado, y remitirlo, a la dependencia de la Jurisdicción Especial para la Paz que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma.

Parágrafo 2º. Las peticiones verbales quedarán radicadas en el sistema de correspondencia, y se entregara el número del radicado al interesado.

Parágrafo 3º. Si quien presenta la petición verbal en las instalaciones de la JEP afirma no saber escribir, el funcionario procederá a identificarlo y a consignar los datos de dirección, ciudad, número telefónico, dirección electrónica si la posee y tomar la huella dactilar del dedo índice derecho o en su defecto del siguiente dedo del peticionario. En caso de resultar imposible, se procederá a colocar la huella del dedo índice de la mano izquierda o del siguiente dedo hábil y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia de la petición de forma sucinta y será entregada al interesado.

Artículo 29. Responsabilidad en la atención de las PQRSDf. La Secretaria Ejecutiva, el Subsecretario Ejecutivo, los Directores, Subdirectores y los Jefes de Departamento y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, son responsables del trámite interno de cada dependencia y la respuesta en los términos legal y reglamentariamente establecidos.

Es responsabilidad del Departamento de Atención al Ciudadano brindar atención en primera instancia a las PQRSDf que se presenten ante la Jurisdicción Especial para la

Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

Paz de manera presencial, por el formulario web de PQRSDF, el correo institucional info@jep.gov.co y correo electrónico protecciondedatos@jep.gov.co cuando se trate de solicitudes de titulares de datos personales.

Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Jurisdicción Especial para la Paz deberán tramitarse a través de la Secretaría Ejecutiva, la cual determinará de acuerdo con su contenido, el direccionamiento a la Subdirección de Asuntos Disciplinarios, dependencia que dará trámite a la actuación disciplinaria de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Las actuaciones judiciales en las que se vincule a la Secretaría Ejecutiva, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría Ejecutiva para su respectivo trámite.

Artículo 30. Contenido y publicidad de la respuesta. Además del requisito de oportunidad, la respuesta a las PQRSDF debe resolver de fondo, de forma clara, precisa y congruente a lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario por el medio más expedito, a través del Grupo de Gestión Documental, o quien haga sus veces.

Si la petición fue formulada por un medio electrónico la respuesta podrá emitirse, dentro del término legal, por el mismo medio, salvo que el peticionario haya solicitado que le sea remitida físicamente.

Artículo 31. Notificaciones. Para dar trámite interno a las notificaciones y recursos que se presenten ante la JEP se dará cumplimiento a los términos y condiciones establecidas en el Capítulo V y VI de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Artículo 32. Seguimiento a las PQRSDF. La Jurisdicción Especial para la Paz facilitará el seguimiento de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor.

Artículo 33. Presentación de informes. El Departamento de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar a la Secretaría Ejecutiva, un informe trimestral de las PQRSDF recibidas en la entidad y el trámite adelantado frente a estas, el cual deberá ser estructurado de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes.

TÍTULO II

Trámite de copias

Artículo 34. Expedición de copias. La Jurisdicción Especial para la Paz expedirá a solicitud de los peticionarios, las copias de los documentos que éstos requieran en el



Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

medio solicitado, siempre y cuando la información no sea reservada, limitada o clasificada por disposición constitucional y legal.

Parágrafo: De conformidad con lo previsto en el parágrafo 1° del artículo 21 del Decreto 103 de 2015, la reproducción a la información pública puede ser suministrada a través de los diferentes medios de acuerdo con su formato y medio de almacenamiento, entre ellos, fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD u otros que permitan reproducción, captura, distribución, e intercambio de información pública.

Artículo 35. Precio. El precio unitario por concepto de servicio especial de fotocopias en físico será la suma que sea fijada para este servicio al interior de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Parágrafo: Cuando el peticionario requiera de información que la Jurisdicción Especial para la Paz ha recibido en medios magnéticos o electrónicos, deberá suministrar los medios o unidades en los cuales recibirá la información.

Artículo 36. Pago: El peticionario deberá cancelar los valores correspondientes en el Banco de la República (Calle 13 No. 35-25), con la siguiente especificación:

No. cuenta	61011516
Nombre Cuenta: DTN	Reintegros Gastos de Funcionamiento
Código de Portafolio	499
Nombre de la entidad	Jurisdicción Especial para la Paz

El peticionario deberá acreditar el pago de las copias solicitadas mediante la presentación de la copia original del recibo de consignación y entrega de copia del mismo, previo el inicio del proceso de copiado, la cual será remitida tesorería para su legalización por la dependencia encargada del proceso de copiado.

Parágrafo.- Están exceptuados del deber de cancelar el valor de las copias cuando los requerimientos que se hagan por entidades estatales en cumplimiento de una función administrativa o en ejercicio de una facultad legal conforme al artículo 1° del Decreto 235 de 2010.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Artículo 37. Solicitudes que no son manifestación del derecho fundamental de petición. Las solicitudes que se refieran al ejercicio de las funciones jurisdiccionales de la JEP son amparadas por los derechos fundamentales al debido proceso judicial y al acceso a la administración de justicia o a la tutela judicial efectiva. Dichas solicitudes dentro del trámite judicial no se encuentran amparadas por el derecho fundamental de petición,



Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

ni su régimen jurídico es el establecido en la Ley Estatutaria del Derecho de Petición. Por consiguiente:

1. Los términos para resolver las peticiones no son predicables de los memoriales presentados dentro del trámite judicial; los términos son los propios del proceso judicial, previstos en los Leyes 1922 de 2018 y 1957 de 2019.
2. Dichas solicitudes no exigen un pronunciamiento expreso e individual por parte de la JEP, como sí ocurre respecto de las peticiones que emanan del derecho fundamental de petición; los jueces, incluida la JEP, deben pronunciarse a través de las providencias judiciales, autos, resoluciones y sentencias.
3. La resolución frente a las solicitudes en el trámite judicial no requiere una comunicación o respuesta individual; la publicidad de las decisiones judiciales se encuentra prevista en las normas procesales sobre la notificación de las providencias judiciales.

En particular, no constituyen peticiones que emanan del artículo 23 de la Constitución:

1. La solicitud de beneficios penales establecidos en la Ley 1820 de 2016.
2. Las solicitudes en el trámite judicial: de adopción de una decisión, de copias, de intervención en el proceso, de notificación, de corrección, adición y aclaración de sentencias y en general todos los memoriales dirigidos a que la JEP, en ejercicio de su función jurisdiccional adopte una decisión, separe a un magistrado de un asunto (recusaciones), tenga en consideración a un tercero con interés o notifique una decisión, así como las solicitudes de cumplimiento, aclaración, adición o nulidad de providencias judiciales, entre otros, deben ser remitidas por la Secretaría General Judicial al despacho del Magistrado competente, para efectos de ser incluidos en el respectivo expediente y ser resueltos mediante una providencia judicial, si resulta pertinente.
3. Solicitud de información sobre el estado del proceso: todas estas solicitudes, independientemente del despacho que se encuentre tramitando el asunto, deben ser remitidas a la Secretaría Judicial General, la que debe responder a partir de la información que se encuentre en el sistema de Gestión Documental y, en cada respuesta, advertir que la misma información es de pública consulta a través de la página de web: www.jep.gov.co.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 38. Gestión Integral de la Información. la gestión y administración de la información por parte de la JEP se efectúa con arreglo a la disposiciones que rigen la protección de datos personales, el principio de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional, conforme a las Leyes 1581 de 2012 y 1712 de 2014 y las



Continuación de la Resolución 3351 de 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz"

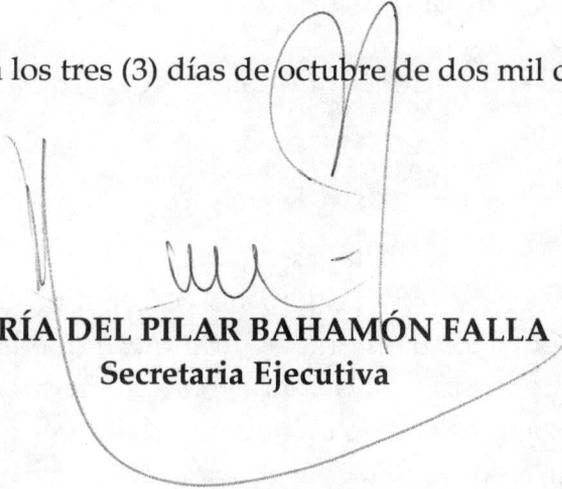
respectivas políticas adoptadas por la Jurisdicción sobre la materia, en especial las contenidas en el Acuerdo OG 5 de 2019, que define la política de protección de datos personales, y el Acuerdo OG 45 de 2019 de 2019, que determina la política de seguridad de la información y privacidad.

Artículo 39. Falta disciplinaria. De acuerdo con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la normatividad vigente.

Artículo 40. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C. a los tres (3) días de octubre de dos mil diecinueve (2019).


MARÍA DEL PILAR BAHAMÓN FALLA
Secretaria Ejecutiva