



**RESOLUCIÓN No. 602 DE 2020**  
(22 de septiembre)

**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y 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 ASP No. 001 de 2020), 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 el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3º 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 “JEP”), con autonomía administrativa, presupuestal y técnica; sujeta a un régimen legal propio, encargada de administrar justicia de manera transitoria y autónoma, con conocimiento preferente sobre todas las demás jurisdicciones y de forma exclusiva de las conductas cometidas con anterioridad al 10 de diciembre de 2016, por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado, por quienes participaron en el mismo, en especial respecto a conductas consideradas graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones de los Derechos Humanos.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, señala que todas las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las

**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

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.

Que el artículo 4º 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 8º 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 el artículo 120 del Acuerdo de Sala Plena ASP 001 de 2020, establece que el derecho de petición de información ante la JEP se regirá por lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Que con el objetivo de compilar, racionalizar y actualizar las normas de carácter reglamentario en la atención de las peticiones ciudadanas allegadas a la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz y contar con un instrumento jurídico único, se hace necesario expedir la presente resolución.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º. 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



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

**ARTÍCULO 2º. DEFINICIONES.** Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

**1. Canal de atención:** Son los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los ciudadanos, interesados o usuarios en 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:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante la JEP, en ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política sin que sea necesaria la invocación del mismo.

**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.

**5. Trámite administrativo.** Actuación que se adelanta ante la JEP, 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. Derecho a la protección de datos personales.** Es la garantía con que cuentan las personas naturales o jurídicas, siempre que se trate de una protección derivada de las personas naturales que la conforman; para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada. El derecho de protección de datos personales 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.

**7. Trámite Judicial.** Actuación que se adelanta ante las Salas de Justicia, Secciones del Tribunal y la Unidad de Investigación y Acusación 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 JEP.

**CAPÍTULO II****DERECHO DE PETICIÓN**

**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**ARTÍCULO 3º. 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. En consecuencia, toda actuación que inicie cualquier persona ante la JEP implica el ejercicio del derecho de petición.

**PARÁGRAFO 1º.** Acorde con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, el contenido mínimo de una petición, es:

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 2º.** 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 encuentre en los archivos de la entidad.

**ARTÍCULO 4º. 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 ante la JEP, dirigida a resolver necesidades en la que no hay individualización de un interés en especial.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

- **Información de interés particular.** Solicitud presentada por una persona ante la JEP para que se le otorgue respuesta a una situación de carácter particular o concreto que le afecta o le concierne a él mismo.

- **Información:** Es la solicitud que hace una persona a la JEP con la cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la JEP.

- **Solicitud de documentos.** Derecho a requerir la expedición de copias o el desglose de documentos que reposen en la JEP; sin perjuicio de las reglas aplicables a los documentos 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 JEP, 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 JEP, 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 servidores de la JEP.

- **Reclamo.** Manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona pone en conocimiento el incumplimiento o irregularidad de algún servicio ofrecido por 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 de la JEP la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo. Es necesario



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

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 adopte la JEP, cuando considere vulnerados sus derechos o intereses.

- **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de estas 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 5º. TÉRMINO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN.** De acuerdo con lo establecido en los artículos 15 de la Ley 24 de 1992, 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas especiales, 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 y/o Conceptos	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
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 1º.** Los términos para resolver se entienden hábiles y se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

**PARÁGRAFO 2º.** 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.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**ARTÍCULO 6º. TÉRMINO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** 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
Peticiones, quejas, denuncias y sugerencias	Ley 1755 de 2015	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción
Consultas	Ley 1581 de 2008, artículo 14	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción
Reclamos	Ley 1581 de 2008, artículo 15	Dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
Traslado por falta de competencia	Ley 1581 de 2008, artículo 15	Dentro de los 2 días siguientes a su recepción e informará de la situación al interesado.

**PARAGRAFO 1º.** Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término antes señalado, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días siguientes al vencimiento del primer término.

**PARÁGRAFO 2º.** Los términos para resolver se entienden hábiles y se cuentan a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

**ARTÍCULO 7º. 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 este 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.

**PARÁGRAFO.** Cuando se trate de un reclamo sobre protección de datos personales el plazo de traslado al competente debe efectuarse dentro de los dos (2) días siguientes a su recepción, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 8º. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Se deberán atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable o esté en peligro inminente la vida o integridad de un ciudadano.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**PARÁGRAFO.** El peticionario deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

**ARTÍCULO 9º. ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES.** Peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente; o, las presentadas por periodistas en ejercicio de su profesión.

**ARTÍCULO 10. PETICIÓN PRESENTADA EN LENGUAS NATIVAS.** Para el trámite de las PQRSDF presentadas en lenguas o dialectos distintas al castellano 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 de la petición, en el término de ley dispuesto para el tipo de solicitud presentada.

**PARÁGRAFO.** Cuando no se cuente con intérprete para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho; y, se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

**ARTÍCULO 11. PETICIONES INCOMPLETAS EN LA RADICACIÓN.** Al momento de recibir una petición, el encargado de la ventanilla única deberá verificar que la solicitud cumpla con todos los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. En el caso que la petición resulte incompleta o insuficiente, de manera inmediata deberá indicarlo al peticionario. Si el ciudadano no atiende la observación, en todo caso, la petición deberá ser radicada.

**ARTÍCULO 12. 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 de la fecha 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 peticionario se abstiene de completar la solicitud, se entenderá que ha desistido de manera tácita a su petición. En este caso, la JEP decretará el desistimiento mediante acto administrativo, en el evento en que la notificación o comunicación del acto administrativo no pueda



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

hacerse de forma personal o electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011. 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, pero la solicitud es de interés público, la entidad podrá continuar con el trámite y su respuesta se expedirá a través de resolución motivada.

**ARTÍCULO 13. PETICIONES ANÁLOGAS Y MASIVAS.** Cuando diez (10) o más 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.

**ARTÍCULO 14. PETICIÓN IRRESPETUOSA, OSCURA Y REITERATIVA.** Cuando un ciudadano presente una solicitud irrespetuosa, la JEP podrá rechazarla.

Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta 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 procederá al archivo de la petición.

**PARÁGRAFO 1º.** En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la JEP podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**PARÁGRAFO 2º.** Las peticiones dirigidas a otras autoridades, con copia a la Jurisdicción Especial para la Paz, no exigen trámite ni respuesta, y solo deberán ser consideradas como informativas. Cada dependencia procederá a su archivo indicando que no requiere trámite.

**ARTÍCULO 15. PETICIONES ANÓNIMAS.** Las peticiones anónimas recibidas, no serán tramitadas, salvo que exista justificación motivada del peticionario para mantener la reserva de su identidad. La respuesta se publicará en la cartelera de la JEP y en la página web de la entidad. En caso de que la respuesta contenga datos sensibles, no deberá publicarse.

**ARTÍCULO 16. PETICIONES EN REDES SOCIALES.** Las solicitudes de información o derechos de peticiones presentados a través de las redes sociales habilitadas por la JEP para recibir y tramitar PQRSDF, serán atendidos en los términos legales.

**PARÁGRAFO.** Una vez la JEP recibe el mensaje de datos por parte del peticionario, el administrador de la cuenta de la red social deberá radicar la petición en el Sistema de



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

Gestión Documental, para que sea tramitada por las respectivas áreas o dependencias competentes, de acuerdo con los niveles de servicio señalados en el artículo 24 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 16. INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA.** Es la información que estando en poder o custodia de la Jurisdicción Especial para la Paz, puede ser negada o exceptuada de una solicitud, siempre que se trate de las circunstancias descritas en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014 cuando el acceso pudiese causar un daño a los siguientes derechos:

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 por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011;
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 17. INFORMACIÓN 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.

En consecuencia, la entrega de información con carácter de reservada o exceptuada será autorizada, siempre que concurran 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;
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.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**ARTÍCULO 18. 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 19. 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 servidor público responsable de la solicitud remitirá la documentación a la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría Ejecutiva para que esta, a su vez, envíe la documentación al Tribunal Administrativo, el cual decidirá la solicitud de insistencia dentro de los diez (10) días siguientes, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2011.

**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 20. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** 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 21. SILENCIO ADMINISTRATIVO.** Cuando la JEP omita 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.

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.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**2. Silencio administrativo positivo.** Se produce en los casos expresamente señalados por la ley.

Cuando haya 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. La 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 22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.** Todas las personas tienen el derecho fundamental 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 lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y las disposiciones que la reglamentan, así como el Acuerdo AOG No. 005 de 2019, por la cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales.

**PARÁGRAFO 2º.** 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, contenida en el Acuerdo AOG No. 005 de 2019, el Manual; la Política de Privacidad y Seguridad de la JEP, contenida en el Acuerdo AOG 045 de 2019, y en atención a las normas vigentes sobre la materia.

**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 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	Se brinda atención personalizada de segundo nivel.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

		5:30 pm en jornada continua.	
Telefónico	Línea en Bogotá: (+57) (1) 7440041. Línea nacional: 018000180602	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 (PQRSDF).	Las solicitudes enviadas en día no hábil y fuera del horario establecido se asignarán a la dependencia competente 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	Las solicitudes en día no hábil y fuera del horario establecido, se asignarán a la dependencia competente 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 obstante, se asignarán a la dependencia competente en día y hora hábil por parte de la Ventanilla Única.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
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 2º. 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 segundo piso de la JEP, en donde el interesado/a puede depositar su PQRSDF.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**PARÁGRAFO.** El horario de atención a los usuarios en las instalaciones de la JEP podrá ser modificado por el Órgano de Gobierno de la JEP o el/la Secretario/a Ejecutivo/a de la JEP, previa delegación, de acuerdo a la necesidad del servicio o en aras de garantizar la seguridad e integridad de los servidores públicos y contratistas de la entidad.

**ARTÍCULO 24. NIVELES DE SERVICIO.** De acuerdo con el grado de complejidad de las PQRSDF presentadas por la ciudadanía, usuario o interesados, 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 JEP 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 interesado.

**2. Segundo nivel de servicio.** Corresponde a la atención brindada a las peticiones, solicitudes de documentos, información pública y consultas generales que, dentro de los términos legales, puedan ser resueltas directamente por las áreas o dependencias competentes de la JEP por razón de la temática y especialidad de la petición y, aquellas sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido al interior de la JEP.

El segundo nivel de servicio igualmente está comprendido por las peticiones, solicitudes de documentos, información pública y consultas generales sobre las que la Secretaría Ejecutiva ya se ha pronunciado previamente y han sido conocidas por el Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) de manera que puedan ser atendidas directamente por el DAC dentro de los términos legales.

En el segundo nivel de servicio se debe hacer el traslado de peticiones que no son competencia de la Jurisdicción Especial para la Paz e informar al interesado.

Cuando el Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) o el área y/o dependencia de la JEP evidencien que la solicitud o petición reviste una complejidad que requiere análisis y estudios técnicos o jurídicos de carácter transversal al interior de la JEP, la petición será tramitada de acuerdo con el procedimiento establecido para el tercer nivel de servicio.

Los enlaces territoriales brindarán atención a las peticiones verbales de información pública, y consultas generales de baja complejidad. Al momento de atender la solicitud el enlace territorial, servidor público o contratista, deberá registrar la atención e informarla al Departamento de Gestión Territorial, que a su vez la trasladará al



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

Departamento de Atención al Ciudadano (DAC), para el adecuado registro. Ante la imposibilidad de contestación inmediata, la solicitud deberá ser redireccionada por el enlace territorial a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para su gestión por parte del Departamento de Atención al Ciudadano (DAC).

El canal telefónico, atendido por el centro de contacto de la JEP 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 dependencia competente, y de no ser posible la comunicación, la solicitud será redireccionada a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para la gestión y trámite de las áreas o departamentos competentes de la JEP o al Departamento de Atención al Ciudadano, según corresponda.

Los directores y jefes de las áreas o departamentos son responsables directos de la coordinación, gestión, trámite oportuno y firma de las respuestas a las PQRSDF del segundo nivel de servicio.

**3. Tercer nivel de servicio.** Hace referencia a las PQRSDF de mayor complejidad, que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico de carácter transversal con participación de varias áreas y/o dependencias de la JEP, y aquellas sobre las que no exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido al interior de la JEP.

El tercer nivel de servicio corresponde, igualmente, a las solicitudes y requerimientos provenientes del Presidente de la República, la Presidente de la Jurisdicción Especial para la Paz, el Director de la Unidad de Investigación y Acusaciones de la Jurisdicción Especial para la Paz; los magistrados y magistradas de las Salas de Justicia y Secciones del Tribunal para la Paz; los miembros de la Comisión para el Esclarecimiento de la Verdad, la Convivencia y la No Repetición; la Directora de la Unidad de Búsqueda de Personas Dadas por Desaparecidas en el Contexto y en Razón del Conflicto Armado, los(as) Ministros(as), Presidentes(as), Directores(as) o Gerentes(as) de Entidades Públicas, así como a de miembros de las corporaciones públicas, tales como, el Congreso de la República, Jefes de Organismos Nacionales e Internacionales, entes de control con ocasión de sus labores de inspección, vigilancia y control y medios de comunicación.

Los directores, subdirectores y jefes de departamento de las áreas que reciban las PQRSDF, de acuerdo con su competencia, estarán a cargo de la coordinación y gestión de las mismas al interior de la JEP, así como de la responsabilidad en su seguimiento y trámite de respuesta oportuna de las PQRSDF del tercer nivel de servicio.

Las respuestas a las PQRSDF del tercer nivel de servicio serán suscritas por la Secretaria Ejecutiva, en el marco de las funciones y competencias de la Secretaría Ejecutiva, y en



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

representación de la Jurisdicción Especial para la Paz, quien podrá delegar esta función en el Subsecretario Ejecutivo, y en los Directores (as) y Subdirectores (as) y jefes de departamento de la Secretaría Ejecutiva.

**PARÁGRAFO.** La responsabilidad directa en el trámite de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones corresponde a los directores (as), subdirectores (as) y jefes de departamento de las áreas y dependencias a las cuales se haya asignado la PQRSDf del segundo y tercer nivel de servicio.

**ARTÍCULO 25. RADICACIÓN DE PETICIONES.** Las PQRSDf escritas se presentarán a través de la ventanilla única de la JEP, la página web o el correo electrónico info@jep.gov.co.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida en la ventanilla única 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 certificación no causará costo alguno al peticionario. En caso de que la solicitud se efectuó a través de la página web o el correo electrónico [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co), por el mismo canal de atención empleado se informará el número de trámite, para su respectivo seguimiento.

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 el cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen 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 la solicitud se presente a través de mandatario, el escrito deberá estar acompañado del 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 o contratista, este deberá remitirlo de manera inmediata al correo electrónico [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co) de la ventanilla única de la JEP.

**ARTÍCULO 26. TURNO DE LAS PQRSDf.** Sin perjuicio a lo establecido en los artículos 7º y 8º de esta resolución, el trámite de las PQRSDf presentadas ante la JEP deberá respetar el orden de su presentación.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**ARTÍCULO 27. ASIGNACIÓN DE LAS PQRSDF AL INTERIOR DE LA JEP.** La ventanilla única, una vez radicada la PQRSDF en el Sistema de Gestión Documental, asignará la solicitud al órgano o dependencia de la JEP, de acuerdo con la temática y especialidad de la petición.

**PARÁGRAFO.** La asignación de las PQRSDF al interior de la JEP por parte de la Ventanilla Única, se realizará con el apoyo de un enlace designado por el Departamento de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO 28. PQRSDF VERBALES.** Las peticiones verbales se recibirán y atenderán directamente en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario establecido para la atención al público, de manera presencial por el Departamento de Atención al Ciudadano y a través del Contact Center en los números (+57) (1) 7440041 para Bogotá D.C. y 01 8000 180602 para el resto de país. De no poderse atender la petición inmediatamente, se redireccionará a los canales de atención virtual o escrito de la entidad para que sea radicados por la ventanilla única en el Sistema de Gestión Documental.

**PARÁGRAFO 1º.** Las peticiones verbales atendidas por los servidores públicos del Departamento de Atención al Ciudadano y el Contact Center, serán relacionadas en el formato de atención dispuesto para el registro.

**PARÁGRAFO 2º.** Cuando se requiera servicio de tercer nivel, el Departamento de Atención al Ciudadano o el Contact Center, se pondrá en contacto con 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 corresponderá tramitar. En caso de que la respuesta no pueda emitirse de manera inmediata el servidor encargado de la atención orientará al solicitante para que la formule a través de los canales escritos o virtuales.

**PARÁGRAFO 3º.** Cuando la petición verbal sea formulada ante un servidor sin competencia, éste deberá informar de inmediato al interesado, y remitirlo a la dependencia de la Jurisdicción Especial para la Paz que deba conocer del asunto. Además, el servidor deberá diligenciar el formato dispuesto para las peticiones verbales e incorporarlo al Sistema de Gestión Documental.

**PARÁGRAFO 4º.** Las peticiones verbales quedarán radicadas en el sistema de correspondencia, y se entregará el número del radicado al interesado.

**PARÁGRAFO 5º.** Si quien presenta la petición verbal en las instalaciones de la JEP afirma no saber escribir, el servidor público adscrito al Departamento de Atención al



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

Ciudadano (DAC) 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 petionario. 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 servidor público elaborará la constancia de la petición de forma sucinta, que será entregada al interesado y la solicitud será remitida a la dependencia competente para el trámite respectivo.

**PARÁGRAFO 6 °.** Si la petición verbal es de aquellas en que se solicita información sobre el funcionamiento de la JEP, la respuesta siempre deberá darse por escrito y con el debido registro en el Sistema de Gestión Documental.

**ARTÍCULO 29. RESPONSABILIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSDF.** El Subsecretario Ejecutivo, los Directores, Subdirectores y los Jefes de Departamento y, en general, los servidores que por delegación se les haya asignado la competencia para contestar, según la materia objeto de la petición, son responsables del trámite interno de cada dependencia y que la respuesta se efectúe en los términos legales.

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 Paz de manera presencial, por el formulario web de PQRSDF, el correo institucional info@jep.gov.co, de manera telefónica y a través del 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 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 manera clara, precisa y congruente a lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del petionario por el medio más expedito, a través del sistema de gestión documental.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

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.

**PARÁGRAFO.** El responsable de proyectar la respuesta a la petición formulada deberá radicarla en el Sistema de Gestión Documental para guardar la debida trazabilidad de la información.

**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 a través de la página web, el Contac Center y de manera presencial, facilitará la información para el seguimiento de las PQRSDF presentadas por los ciudadanos, usuarios o interesados.

**ARTÍCULO 33. PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El Departamento de Atención al Ciudadano deberá elaborar y presentar a la Secretaria Ejecutiva, un informe trimestral de las PQRSDF recibidas en la entidad y el trámite adelantado frente a éstas, 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 estos requieran en el 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 de 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.



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

**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 dispositivos en los cuales recibirá la información.

**ARTÍCULO 36. PAGO.** El peticionario deberá pagar los valores correspondientes en el Banco Agrario a través del botón para pagos electrónicos (PSE- Pagos Seguros Electrónicos) con la siguiente especificación:

Número de cuenta:	300700011442
Nombre cuenta:	DTN Reintegros Gastos de Funcionamiento
Código de portafolio:	499

El peticionario deberá acreditar el pago de las copias solicitadas mediante la entrega de una copia o constancia de la transferencia. Previo el inicio del proceso de copiado, la constancia de la transferencia será remitida por el área que tiene a cargo el trámite de la solicitud a la Subdirección Financiera de la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz para que se valide el pago.

**PARÁGRAFO.** Cuando el requerimiento se haga 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 están exceptuados del deber de cancelar el valor de las copias.

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



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

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; las Salas y Secciones de la JEP se pronunciarán a través de las providencias judiciales, autos, resoluciones y sentencias. La resolución y trámite de respuesta a las solicitudes relacionadas con trámites judiciales serán atendidas y resueltas por la Secretaría General Judicial y/o por los despachos judiciales en donde se adelanten las actuaciones.
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 Política:

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. Estas 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.

**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 las 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 respectivas políticas adoptadas por la Jurisdicción sobre la



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

materia, en especial las contenidas en el Acuerdo OG No. 05 de 2019, que define la política de protección de datos personales, y el Acuerdo OG No. 45 de 2019, que determina la política de seguridad de la información y privacidad.

**ARTÍCULO 39. ESTADÍSTICA.** Es responsabilidad el Departamento de Atención al Ciudadano mantener actualizada la estadística de los derechos de petición que conoce y resuelve la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz.

**ARTÍCULO 40. 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, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTÍCULO 41. CAPITULO TRANSITORIO.** La resolución tendrá un capítulo transitorio que es el siguiente:

**CAPÍTULO TRANSITORIO****TÉRMINO PARA ATENDER PETICIONES DURANTE LA EMERGENCIA  
SANITARIA**

**ARTÍCULO TRANSITORIO 1º.** Las peticiones que se encuentren en curso ante las distintas dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, salvo norma especial, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO 1º.** Tendrán un término especial la atención de las siguientes peticiones:

A. Peticiones de documentos y de información, que se resolverán dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

B. Peticiones de consulta, que se resolverán dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término correspondiente la dependencia de la Jurisdicción Especial para la Paz que atienda la solicitud, deberá informar esta circunstancia al interesado desde el correo electrónico [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co) y a la dirección electrónica suministrada por el peticionario, expresando los motivos de la demora y



**Continuación de la Resolución No. 602 de 2020**

*“Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”*

señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO 2º.** En el evento en que la notificación o comunicación no pueda hacerse de forma electrónica, se seguirá el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, es decir, se fijará copia íntegra del acto administrativo en la página web de la entidad, procurando la protección de los datos sensibles de los administrados, por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso en la página web, donde se habilitará una pestaña destinada a estos fines.

**ARTÍCULO 42. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones 3351 de 2019, 311 y 444 de 2020 suscritas por la Secretaria Ejecutiva.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Bogotá D.C., a los veintidós (22) días de septiembre de 2020.



**MARÍA DEL PILAR BAHAMÓN FALLA**  
Secretaria Ejecutiva

