



RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

12 DIC. 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

LA MINISTRA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

En uso de sus atribuciones legales, en especial las establecidas en el artículo 208 de la Constitución Política, la Ley 1437 de 2011 y el artículo 7 del Decreto 1449 de 2022, y en atención a los siguientes,

CONSIDERANDOS,

Que, el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política faculta a todas las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que, el artículo 74 de la Constitución Política establece que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que, mediante la Ley 1755 de 2015, la cual sustituyó el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, el legislador reglamentó el derecho fundamental de petición.

Que, según el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición y, mediante este, entre otras actuaciones, se puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Que, el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 establece la obligación de las entidades de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

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

Que, el numeral 14 del artículo 20 del Decreto 1449 de 2022, consagra como función a cargo de la Secretaría General del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación la de liderar la política de atención al ciudadano y gestionar y hacer seguimiento a la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos.

Que, mediante Resolución 21 del 2010 expedida por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - Colciencias (hoy Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación), se

A205PR02MO1
Versión: 01
Fecha: 2020-02-19



RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

reglamentó el trámite de las peticiones, quejas y reclamos, en el marco del Código Contencioso Administrativo anterior (Decreto 01 de 1984).

Que, resulta de vital importancia actualizar la reglamentación interna para la atención de las peticiones con el fin de adaptarla a las disposiciones constitucionales y legales vigentes.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETO. Regular el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución rige para todos los colaboradores del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y para las personas naturales y jurídicas que presenten peticiones ante esta entidad.

ARTÍCULO 3. NORMATIVA APLICABLE. El trámite interno de las peticiones se registrará principalmente por lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y demás normas aplicables. La reglamentación establecida en esta resolución se aplicará de manera complementaria a la mencionada normativa.

ARTÍCULO 4. CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, a través de los cuales la ciudadanía o las entidades pueden formular peticiones:

- a. **Atención presencial:** Se brinda en las instalaciones del Ministerio, ubicadas en la Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8 Piso 2, en Bogotá.
- b. **Ventanilla de Correspondencia:** Por este medio se reciben las comunicaciones escritas y se encuentra ubicada en la Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8 Piso 2, en Bogotá.
- c. **Atención telefónica:** Se brinda en la línea de atención de Bogotá (+57) (601) 6258480 o en la línea nacional gratuita 018000914446.
- d. **Formulario web:** Es el formulario dispuesto en el sitio web de la entidad, en el menú de Atención al Ciudadano, a través del cual se pueden presentar peticiones.
- e. **Chat:** Es el medio de mensajería dispuesto en el sitio web de la entidad, en el menú de Atención al Ciudadano.
- f. **Correo electrónico:** La dirección electrónica atencionalciudadano@minciencias.gov.co se ha puesto a disposición para recibir peticiones mediante correo electrónico.

RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

g. **Buzón de sugerencias:** Están ubicados en los pisos 2 y 4 de las instalaciones del Ministerio, ubicadas en la Avenida Calle 26 No. 57-83 Torre 8, en Bogotá.

PARÁGRAFO 1. Si una petición es recibida directamente por un funcionario o contratista del Ministerio, éste deberá enviarla al correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co para que sea radicada y tramitada de acuerdo con la presente resolución.

PARÁGRAFO 2. El Ministerio tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones que se formulen a través de los diferentes canales de atención, el cual estará ubicado en el menú de Atención al Ciudadano del sitio web de la entidad.

ARTÍCULO 5. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales que se presenten en los canales de atención que lo permiten serán recibidas por los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la atención al ciudadano. Estos colaboradores deberán radicar la petición en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) dispuesto por la entidad, dejando constancia del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición y de que la petición se formuló de manera verbal. Una vez radicada, se deberá informar el consecutivo de radicación al peticionario para su seguimiento.

ARTÍCULO 6. HORARIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. El horario de atención a los ciudadanos en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación, será de lunes a jueves de 8 a.m. a 5 p.m. y los viernes de 7 a.m. a 4 p.m.

Las peticiones que se reciban en días y horas diferentes a las de atención a la ciudadanía, serán radicadas el primer día hábil siguiente.

ARTÍCULO 7. REDES SOCIALES. Cuando se realice una petición a través de las redes sociales, el encargado del manejo de dichas redes enviará la mencionada petición al correo electrónico atencionalciudadano@minciencias.gov.co.

ARTÍCULO 8. TIPOS DE PETICIONES Y TÉRMINOS PARA RESOLVERLOS. Las diferentes peticiones que se reciban en el Ministerio serán categorizadas dentro de alguno de los siguientes tipos de peticiones y tendrán los siguientes plazos para su respuesta, conforme las normas aplicables:

Tipo de petición	Definición	Tiempo de respuesta
Petición de interés particular o general	Es la solicitud respetuosa que se presenta ante una autoridad por motivos de interés general o particular. Según su objeto, la petición puede ser consulta, solicitud de información o documentos, reclamo, queja o denuncia o recurso. Cualquier solicitud que no corresponda a alguna de estas modalidades se denomina, en términos generales, como petición.	15 días hábiles
Consulta	Solicitud de un concepto u opinión en relación con las materias a cargo de la entidad.	30 días hábiles



RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

Tipo de petición	Definición	Tiempo de respuesta
Solicitudes de información entre entidades públicas o autoridades	Peticiones que provienen de otras entidades públicas.	10 días hábiles
Solicitud de informes por parte del Congreso de la República y la Defensoría del Pueblo	Solicitudes de informes que formulen los congresistas en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992. Solicitudes de información por parte de la Defensoría del Pueblo, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 24 de 1992.	5 días hábiles
Solicitud de información o documentos	Solicitud de información pública o copia de documentos públicos.	10 días hábiles
Reclamo	Exigencia de una solución respecto de la indebida prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud	15 días hábiles
Queja	Manifestación de inconformidad respecto de una actuación de la entidad que se considera indebida o irregular.	15 días hábiles
Denuncia	Informe de una conducta posiblemente irregular que puede dar lugar a una investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.	15 días hábiles para informar lo realizado por la entidad, sin perjuicio de los términos legales aplicables a cada tipo de investigación.
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	La entidad podrá dar respuesta en cualquier momento
Traslado por competencia	Solicitud que debe trasladarse a otra entidad por no ser de competencia del Ministerio.	5 días hábiles
Recurso	Solicitud que se le hace a una autoridad o a su superior jerárquico para que revoque, modifique o aclare un acto administrativo.	2 meses

PARÁGRAFO 1. Las solicitudes que se realicen entre áreas, dependencias y servidores al interior de la entidad deberán ser resueltas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

PARÁGRAFO 2. Con el fin de brindar atención prioritaria a grupos poblacionales que tengan prelación legal, se encuentren en estado de vulnerabilidad o sean objeto de acciones afirmativas por parte del Estado colombiano, el Ministerio podrá otorgar un plazo preferente para atender sus peticiones, de conformidad con el artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012, el numeral 6 del artículo 5 y el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que establezcan un trato preferencial.

PARÁGRAFO 3. Los plazos establecidos en este artículo podrán extenderse aplicando lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

PARÁGRAFO 4. Las solicitudes que se realicen en el marco de un procedimiento administrativo o judicial o de un contrato o convenio en ejecución, se sujetarán a los términos especiales establecidos en el respectivo procedimiento, contrato o convenio.

ARTÍCULO 9. TIEMPOS INTERNOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES. Con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la presente resolución para cada tipo de petición, se deberán surtir las siguientes actividades:

- a. Cuando por cualquier canal de los establecidos por el Ministerio y en las horas determinadas para tal efecto se reciba una petición, los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la atención al ciudadano deberán radicarlo para trámite y seguimiento en el sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) dispuesto por la entidad. Dicha radicación generará un número único de radicado, que permitirá realizar la reasignación de la solicitud al área correspondiente y su seguimiento por parte del peticionario.
- b. Dentro de los dos (2) días siguientes a su recepción, los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano, realizarán un análisis de la petición y la categorizarán de acuerdo con las modalidades descritas en esta resolución, con el fin de establecer el término de contestación de la solicitud, el trámite que debe surtir y la dependencia competente para dar respuesta. En este mismo plazo realizarán el respectivo reparto.
- c. Una vez recibida la solicitud por la dependencia competente, dentro de los dos (2) días siguientes a su reparto el funcionario designado deberá validar la solicitud y evaluar si la misma es de su competencia y darle el trámite correspondiente.

En caso de que la petición no sea de competencia de la dependencia, deberá en ese mismo plazo devolverla a los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la atención al ciudadano informando cuál es la dependencia que considera competente, y estos deberán realizar el nuevo reparto a más tardar el día siguiente a su devolución.

- d. De acuerdo con la modalidad de petición, la dependencia competente preparará y remitirá la respuesta al peticionario, controlando que esto se realice dentro del plazo aplicable.
- e. Cuando sobre una petición existan temas de competencia de más de una dependencia, el área que lidere la proyección de la respuesta podrá solicitar los insumos correspondientes a las demás áreas, las cuales deberán contestar la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.
- f. Los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la atención al ciudadano informarán periódicamente a los jefes de las dependencias las peticiones asignadas a estas que se encuentran en trámite, con el fin de controlar los tiempos de respuesta.



RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

PARÁGRAFO 1. En el caso de las solicitudes de informes por parte de congresistas, entes de control o la Defensoría del Pueblo, los colaboradores de la Secretaría General a cargo de la atención al ciudadano deberán reasignar el radicado al Secretario General el mismo día de su recepción y las áreas deberán responder la solicitud de insumos que realice Secretaría General en un plazo máximo de tres (3) días hábiles o el plazo que esta dependencia establezca con base en la fecha máxima de respuesta.

PARÁGRAFO 2. Los recursos contra actos administrativos serán radicados por los colaboradores del Grupo Interno de Trabajo de Apoyo Logístico y Documental y reasignados al área competente para que se expida el acto administrativo correspondiente dentro del término aplicable.

ARTÍCULO 10. TRÁMITE DE RECLAMOS, QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. La Secretaría General se encargará de recibir los reclamos, quejas, denuncias y sugerencias que formulen los ciudadanos, y esta dependencia deberá analizar cuál es el área o funcionario competente para atender la petición en los términos correspondientes, si es necesario compulsar copias a otras entidades y si resulta necesario iniciar una investigación disciplinaria.

ARTÍCULO 11. PETICIONES CON TRÁMITE ESPECIAL. De conformidad con los artículos 17, 19, 25 y 26 de la Ley 1437 de 2011, en los siguientes casos se adelantará un trámite especial:

- a. **Peticiones incompletas.** Cuando una petición está incompleta o el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación se solicitará al peticionario que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en el que el interesado complete su solicitud, se reactivará el término para resolver la petición. Antes de vencerse este plazo, el peticionario podrá solicitar prórroga hasta por un término igual para completar la solicitud. Vencidos los términos establecidos en este literal sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, decisión contra la cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- b. **Peticiones irrespetuosas.** Las peticiones irrespetuosas podrán ser rechazadas de plano, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada en términos respetuosos.
- c. **Peticiones oscuras.** Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. No se podrán devolver peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- d. **Peticiones reiterativas.** Si se presenta una petición que ya se ha resuelto anteriormente, el Ministerio podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hayan negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

- e. **Solicitud de información reservada o clasificada.** Si el peticionario está solicitando información reservada o clasificada y no está autorizado por la ley para acceder a dicha información, el Ministerio deberá rechazar la petición de manera motivada, indicando en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella. Dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la respuesta, el peticionario podrá interponer por escrito el recurso de insistencia. Dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación del recurso, el Ministerio deberá remitirlo al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos para que decida si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

ARTÍCULO 12. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en horas de atención a la ciudadanía y con la autorización del jefe de la dependencia correspondiente o el servidor público en quien se haya delegado tal facultad.

ARTÍCULO 13. COSTO DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN. El costo de la reproducción de documentos y el procedimiento para ello será el definido en la Resolución 488 de 2020 de este Ministerio, o en el instrumento que lo sustituya, modifique o complemente.

ARTÍCULO 14. LENGUAJE CLARO. Todos los colaboradores del Ministerio deberán tener en cuenta, en la respuesta a las peticiones, los criterios de lenguaje claro emitidos por el Departamento Nacional de Planeación.

ARTÍCULO 15. PETICIONES ANÓNIMAS. En atención a lo establecido en la sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional, las peticiones anónimas serán admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

PARÁGRAFO. En el caso de las peticiones anónimas o cualquier petición que no tenga datos de contacto para la comunicación de la respuesta, esta deberá publicarse en la cartelera física y en la cartelera virtual en el sitio web de la entidad, de conformidad con lo establecido en el procedimiento interno dispuesto para ello.

ARTÍCULO 16. PRESENTACIÓN DE INFORMES. La Secretaría General deberá elaborar y publicar un informe trimestral sobre la gestión de las peticiones por parte del Ministerio, el cual deberá contener, por lo menos, la información establecida en el literal h del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, o las normas que los sustituyan, modifiquen o complementen.

ARTÍCULO 17. FALTA DISCIPLINARIA. El incumplimiento de lo establecido en la presente Resolución será causal de falta disciplinaria, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y en el Código General Disciplinario.



RESOLUCIÓN No. 2423 DE 2024

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación"

ARTÍCULO 18. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución 21 del 2010, expedida por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación - Colciencias (hoy Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación).

Dado en Bogotá D.C., a los

12 DIC. 2024

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ÁNGELA YESENIA OLAYA REQUENE
Ministra de Ciencia, Tecnología e Innovación

Aprobó: Ricardo Andrés Oviedo León / Secretario General *[Signature]*
Revisó: Diego Alejandro Restrepo Ramírez / Jefe Oficina Asesora Jurídica *[Signature]*
Revisó: Carolina Iguarán Peña / Abogada Contratista / Secretaría General *[Signature]*
Revisó: Andrea Carolina Rico Moreno / Abogada Contratista / Secretaría General *[Signature]*
Proyectó: Rocío del Pilar Patricia Rodríguez Rubio / Abogada Contratista / Secretaría General *[Signature]*
Proyectó: Andrés Fabián González Rodas / Asesor / Secretaría General *[Signature]*