



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

EL MINISTRO DEL DEPORTE

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas en la Ley 1967 de 2019, la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 que sustituye el título II, capítulos II y III de la parte primera de la Ley 1437 de 2011, el Decreto 1670 de 2019 y demás normas que regulen la materia y,

C O N S I D E R A N D O:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente a acceder a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la ley.

Que en desarrollo del artículo 209 de la Constitución Política, el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- establece que “las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que los artículos 7° y 8° de la Ley 1437 de 2011 establecen que es obligación de las entidades garantizar atención personal al público, y por ende contar con espacios idóneos para tal fin. Así mismo, establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, y atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos y dar orientación al público.

Que también es obligación de las entidades expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario en la que la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Que el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 -Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-, sustituida por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 -Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional-, reglamentada por el Decreto 103 de 2015, se regularon los procedimientos para el ejercicio y garantía de este derecho y las excepciones a la publicidad de la información, así como la adecuada publicación, divulgación, recepción y respuesta a solicitudes de acceso, su clasificación y reserva, y la elaboración de instrumentos de gestión, de informe y seguimiento.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Que el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016 establece el procedimiento para la recepción y registro de las peticiones verbales presentadas en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Que el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto 1166 de 2016 establece como obligación por parte de las autoridades, la tramitación interna de las peticiones verbales, su tratamiento y respuesta, el acceso directo y eficaz de la ciudadanía a la rama ejecutiva del poder público, de manera que se dé cumplimiento y desarrollo a los principios de publicidad, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas, entre otros.

Que el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016 determina que todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial.

Que en el Decreto 2641 de 2012 -derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015-, se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se incluyó la metodología establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y señala los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011.

Que mediante el Decreto 019 de 2012 se *“dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”* y garantiza la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades.

Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 sobre las disposiciones generales de protección de datos personales, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en cualquier base de datos, en entidades de naturaleza pública o privada.

Que el Decreto 103 de 2015 (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015) reglamentó la Ley 1712 de 2014 en lo relativo a los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho de acceso a la información pública y las excepciones a la publicidad de información.

Que el Decreto 1670 de 2019, por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte, determina la función de atender y gestionar las peticiones realizadas por los ciudadanos.

Que la Ley 2080 de 2021 reformó la Ley 1437 de 2011 en lo relativo al derecho fundamental a presentar peticiones verbales o escritas ante las autoridades, por cualquier medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación de



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

los requisitos que las normas exijan para el efecto, y que estas actuaciones pueden ser adelantadas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

Que, en virtud de lo anterior, se considera necesario derogar la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte” y como consecuencia de ello, establecer el reglamento interno para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio del Deporte, con el fin de adecuarla a las disposiciones legales vigentes.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. OBJETO. Derogar la Resolución No. 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte” y, como consecuencia de ello, establecer el reglamento interno para el trámite de las peticiones que se formulan ante el Ministerio del Deporte, en sus distintas modalidades, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

ARTÍCULO 2°. PRINCIPIOS. Las actuaciones administrativas relacionadas con las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y recursos que presenten los ciudadanos se desarrollarán teniendo en cuenta los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación y responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

ARTÍCULO 3°. DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución, se adoptarán las siguientes definiciones:

- **Consulta:** Petición presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Derecho de acceso a la información:** Es el derecho de toda persona a solicitar y recibir información de la entidad, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.
- **Derecho de petición:** Garantía constitucional que le permite a los ciudadanos formular solicitudes respetuosas y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular. El derecho de petición se ejerce a través de la presentación de cualquier tipo de solicitud, independientemente de la denominación que a ésta se le otorgue o de la finalidad de esta.
- **GESDOC:** Es el software de Gestión Documental y medio de registro y



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

almacenamiento, producida y recibida por el Ministerio del Deporte.

- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan adquieran, transformen o controlen. (Artículo 6°, Ley 1712 de 2014).
- **Petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se realiza por motivos de conveniencia general.
- **Petición en interés particular.** Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
- **Queja:** Petición mediante la cual se manifiesta una protesta, descontento, inconformidad con respecto a la presunta ocurrencia de actos u omisiones irregulares por parte de los funcionarios o contratistas de la entidad.
- **Reclamo:** Petición mediante la cual se exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o a falta de atención a una solicitud.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Consultas de datos personales:** El ciudadano podrá consultar al Ministerio del Deporte respecto de los datos personales que se tengan almacenados en las bases de datos, para lo cual será necesario que el solicitante o su representante legal acrediten previamente su identidad.
- **Actualización y rectificación de datos personales.** El Ministerio del Deporte, como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda la información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que haya lugar, con la documentación que soporte su solicitud.

ARTÍCULO 4°. TRATO DIGNO. Todos los servidores del Ministerio del Deporte, como parte de una entidad que promueve el bienestar y calidad de vida, se deben comprometer a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, de acuerdo con lo establecido en la Constitución Política, en la ley y sus normas reglamentarias.

PARÁGRAFO. Publicación de Carta de Trato Digno. De acuerdo con lo definido en el párrafo 5 del artículo 7° de la ley 1437 de 2011, el Ministerio realizará la expedición de su carta de trato digno, garantizará su actualización anual y la publicación en la página web www.mindeporte.gov.co y en lugares visibles de sus sedes, definiendo los canales de atención habilitados para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos. La expedición deberá ser antes del 31 de enero de cada vigencia para garantizar que todos los documentos, trámites y demás servicios institucionales incorporen la información de los canales oficiales.

ARTÍCULO 5°. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES: El Ministerio del Deporte establece los canales oficiales idóneos para la presentación y radicación de los derechos de petición, tanto presenciales, como virtuales y telefónicos en su Carta de Trato



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Digno, la cual se encuentra publicada en la página web institucional www.mindeporte.gov.co.

PARÁGRAFO PRIMERO. Las peticiones que se reciban por un medio diferente a los establecidos en la Carta del Trato Digno deberán ser remitidas por el (la) servidor(a) público(a) que las reciba al correo electrónico contacto@mindeporte.gov.co, para que éstas sean registradas a través del Sistema de Gestión Documental, y direccionadas a las diferentes dependencias para iniciar el trámite correspondiente.

Todo servidor público o contratista que tenga una cuenta habilitada garantizará que toda comunicación que llegue a su correo institucional se remita en el menor tiempo posible al correo electrónico institucional de contacto establecido en la Carta de Trato Digno, para efectos de radicación, reasignación, seguimiento y control de la respectiva petición.

ARTÍCULO 6°. Cualquier tipo de medio tecnológico o electrónico habilitado por el Ministerio o integrado en medios de acceso unificado a la administración pública, que funcione como un puente de comunicación entre las personas y la entidad, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición, aún por fuera de las horas y días de atención al público, razón por la cual este tipo de medios deben contar con sistemas de protección de los datos personales y con mecanismos de identificación del solicitante, así como determinar si este aprueba el contenido del mensaje, conforme lo establecen los artículos 7 y 28 de la Ley 527 de 1999.

PARÁGRAFO. En ningún caso la entidad podrá rechazar algunas de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición, ni siquiera en el evento de que no cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011. En este caso, la entidad deberá requerir al interesado la información, documentos o requisitos necesarios para adoptar una decisión de fondo, en los términos del artículo 17 de la Ley 1437 -modificado por el artículo 1° de la 1755 de 2011.

ARTÍCULO 7°. Toda persona tiene el derecho de actuar ante el Ministerio del Deporte utilizando los medios electrónicos habilitados por la entidad en su Carta del Trato Digno vigente. Las peticiones de información y consulta hechas a través de correo electrónico o de cualquier otro canal electrónico, no requerirán registro previo del solicitante, y podrán ser respondidas por la misma vía mediante el Sistema GESDOC.

ARTÍCULO 8°. Las cuentas oficiales de la entidad en redes sociales se entenderán como canales de información. No obstante, la entidad atenderá toda comunicación que se presente por dichos canales y que tenga naturaleza de petición.

El servidor público administrador de dichas cuentas debe remitir las solicitudes o peticiones recibidas al correo de contacto institucional establecido en la Carta del Trato Digno, con el fin de que sean radicadas y posteriormente remitidas a la dependencia o servidor público que debe responderla, o en su defecto al G.I.T Servicio Integral al Ciudadano para que la responda o dirija a la dependencia que corresponda por competencia.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

ARTICULO 9°: OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en cualquiera de sus modalidades, verbales o escritas, o por cualquier medio otro medio idóneo a las autoridades por motivos de interés general o particular, sin necesidad de apoderado y a obtener información oportuna y orientación y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante el Ministerio del Deporte puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- Petición en interés general.
- Petición en interés particular.
- Solicitud de información: Petición mediante la cual se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- Solicitud de copias: Petición mediante la cual se solicita la reproducción de la información pública de la entidad.
- Consulta.
- Queja.
- Reclamo.
- Sugerencia.
- Denuncia.

Además de las anteriores modalidades y de conformidad con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, así como interponer recursos.

ARTÍCULO 10°. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas y adolescentes para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

ARTÍCULO 11°. PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA. Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por la entidad, en su lengua o dialecto. Cuando se reciban peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad, en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, se deberá dejar constancia de este hecho.

Tratándose de peticiones verbales, se adoptarán los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción con el apoyo del Ministerio de Cultura.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Para estos efectos, el mencionado Ministerio efectuará la traducción de la petición y la respuesta que emita el Ministerio del Deporte. Por lo anterior, al no ser de competencia de esta entidad la traducción, la remisión se debe efectuar dentro de los términos establecidos en el artículo 31° de la presente resolución. Una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, dichos documentos se deberán registrar a través del sistema de gestión documental dispuesto por el Ministerio.

ARTÍCULO 12°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición deberá contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

ARTÍCULO 13°. La entidad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren en el marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para el trámite y resolución de fondo únicamente cuando exista justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.

PARÁGRAFO PRIMERO. Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, la persona competente deberá indicar al peticionario, al momento de la recepción y radicación, los documentos que faltan. Si éste insiste en que se radique así, se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando se actúe a través de mandatario, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 14°. INFORMACIÓN GENERAL. Los asuntos de información general tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normativa asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la entidad. No



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO 15°. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR. Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos del Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o servidores competentes, conforme al procedimiento y plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado o clasificado.

ARTÍCULO 16°: PRUEBA DE RECEPCIÓN Y ENVÍO DE MENSAJES DE DATOS POR LA ENTIDAD. Para demostrar el envío y la recepción de las comunicaciones debe tenerse en cuenta que el mensaje de datos emitido por la entidad para acusar recibo de una comunicación será prueba tanto del envío hecho por el interesado, como de su recepción por parte de esta. En este caso, la respuesta podrá ser emitida por ésta misma vía, cumpliendo con el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones vigente.

ARTÍCULO 17°. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma legal especial, el Ministerio del Deporte tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento, para atender o resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el peticionario deberá recibir la respuesta, a través del mismo medio por el cual presentó su petición o por el medio solicitado en la petición.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a término especial las siguientes peticiones:

1. Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información y copias de documentos, expedientes, certificaciones o autenticación de documentos que reposan en alguna de las dependencias de la entidad, se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Los informes solicitados por el Congreso de la República, el Senado de la República, la Cámara de Representantes deben responderse a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, conforme lo establece la Ley 5° de 1992.
3. Los informes solicitados por la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, deben responderse en los términos que para el efecto establezcan estas entidades. Si no se señala término, se deberá dar respuesta a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los términos que corresponda según el contenido de la solicitud, esto es, diez (10), quince (15) o treinta (30) días hábiles de conformidad con la normativa vigente.
4. Las peticiones de información o de copia de documentos formuladas por otras entidades



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

- públicas se responderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
5. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta o concepto deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su radicación.
 6. Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8 de la Ley 393 de 1997 (Acción de cumplimiento), o la norma que la modifique, adicione o sustituya, deberán responderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.
 7. La solicitud de examen de documentos deberá responderse por el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, informando por escrito al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de estos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 8. Respecto de los reclamos y sugerencias formuladas al Ministerio, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, para dar respuesta a los mismos.
 9. En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas, la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario, o la dependencia competente para dar trámite a la misma, contará con un plazo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad, conforme a lo establecido en las normas especiales que regulen el procedimiento disciplinado.
 10. Las certificaciones de permanencia serán expedidas por el jefe de la dependencia que haya atendido al solicitante, para lo cual contará con un máximo de diez (10) días.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los plazos para las solicitudes de naturaleza judicial se contarán a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la solicitud en la entidad, y se regirán por las normas especiales establecidas por la entidad.

Las actuaciones que se realicen en el marco de los procesos disciplinarios no tienen la naturaleza de derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de dicho procedimiento.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando, excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados, el funcionario competente para dar respuesta debe informar este hecho al interesado antes del vencimiento del respectivo término, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO TERCERO. Los términos aquí señalados se suspenderán mientras se decide el trámite de un impedimento o recusación, si hubiere lugar a ello, teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el artículo 12 del Código de Procedimiento Administrativo



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

y de lo Contencioso Administrativo. Los términos se reanudarán una vez sea decidido el impedimento.

ARTÍCULO 18°. RESPUESTA A PETICIONES. La respuesta a las peticiones debe cumplir con los criterios de oportunidad y calidad establecidos en la ley y por la entidad, y ser suscrita por el coordinador de Grupo Interno de Trabajo o el jefe de dependencia, según sea el caso. Se exceptúan respuestas que deba brindar otro servidor público o contratista debido al ejercicio de funciones de supervisión o el cumplimiento de una función específica.

Cuando no se dé cumplimiento a los criterios establecidos, el jefe directo o el supervisor, según sea el caso, deberá requerir al responsable para que atienda la petición y dé respuesta en forma inmediata a dicho requerimiento, sin perjuicio de las sanciones disciplinarias a que haya lugar.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 19°. CONSULTA DE DATOS PERSONALES: El ciudadano podrá consultar al Ministerio del Deporte respecto de los datos personales que se tengan almacenados en las bases de datos, para lo cual será necesario que el solicitante o su representante legal acrediten previamente su identidad.

Dicha consulta será atendida por el Ministerio del Deporte en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Este plazo podrá ser ampliado por el Ministerio del Deporte en una sola ocasión, en cuyo caso le serán informados al peticionario, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la solicitud, la cual en ningún momento podrá superar los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

ARTÍCULO 20°. SOLICITUD O PETICIONES RELACIONADAS CON RECLAMOS, CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN DE SUS DATOS PERSONALES. Conforme lo establece la Política de Protección de Datos Personales del Ministerio del Deporte, quien considere que la información suministrada debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el Ministerio del Deporte. Éste será tramitado bajo las reglas establecidas para el efecto, las cuales se encuentran señaladas en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Dicha solicitud o petición atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles desde el recibo de la solicitud o petición. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, el Ministerio del Deporte informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

El Ministerio del Deporte, habilitará los medios electrónicos existentes en la entidad encaminados a garantizar este derecho, que serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias descritas el numeral 9 de la presente resolución.

ARTÍCULO 21°. FORMULACIÓN DE CONSULTAS Y ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.

La entidad atenderá y resolverá las peticiones que consulten aspectos relacionados con las funciones exclusivamente de su competencia. Las respuestas de las consultas y conceptos emitidos como respuesta no comprometerán la responsabilidad del Ministerio, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución. El responsable designado para resolver las peticiones deberá advertirlo al peticionario, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015.

ARTÍCULO 22°. NIVELES DE ATENCIÓN. Las peticiones recibidas serán atendidas por niveles de atención, siendo el primer nivel el relativo a la orientación general acerca de la entidad y del Sistema Nacional del Deporte, o acerca del lugar al que el peticionario puede dirigirse para obtener la información solicitada, nivel de atención que estará a cargo del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.

En un segundo nivel de atención, se responderán aquellas peticiones generales, y sobre las que exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias, publicado en el Inventario de Información, las cuales deberán ser resueltas directamente por el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

Así mismo, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano deberá dar respuesta a los reclamos y sugerencias formulados por los peticionarios cuando no sea de competencia de ninguna dependencia. En caso de requerir información para emitir la contestación, deberá solicitar la misma a la dependencia correspondiente.

En un tercer nivel de atención, se responderán aquellas peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de las dependencias de la entidad y sobre las cuales no exista criterio definido, las cuales deberán ser remitidas a la respectiva dependencia a través de la asignación de trámite que efectúe el personal encargado de la Ventanilla Única o por el GIT Servicio Integral al Ciudadano, conforme al contenido de la solicitud y de acuerdo con los términos de respuesta definidos.

Además, para las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, la dependencia encargada de su trámite deberá remitir el acuse de recibo y suministrar información respecto del trámite a adelantarse al interior de la entidad.

ARTÍCULO 23°. REGLAS ESPECIALES DE ASIGNACIÓN. Los informes solicitados por el Congreso de la República deberán tramitarse a través del Despacho del señor Ministro, quien coordinará las respuestas con las dependencias competentes.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Los informes solicitados por la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, así como de dichos entes de control en el nivel territorial, y las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, deberán remitirse a la Secretaría General, quien requerirá la información correspondiente a las dependencias competentes. De la respuesta dada a dichos requerimientos, debe informarse a la Oficina de Control Interno, con el fin de tener un registro y control sobre las mismas.

Las peticiones realizadas por periodistas para el ejercicio de su actividad deberán tramitarse a través del Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones, quien coordinará las respuestas con las dependencias competentes.

ARTÍCULO 24°. PETICIÓN CON VARIOS REQUERIMIENTOS. Cuando una misma petición contenga varias solicitudes cuya respuesta corresponda a más de una dependencia, será asignada, tramitada, y consolidada por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio Integral al Ciudadano, que deberá solicitar colaboración en la respuesta a las demás dependencias para efectos de dar una respuesta única al peticionario, sin embargo, cuando una dependencia tenga el mayor número de requerimientos o por sus funciones lidere el tema de que trata la solicitud, se procederá a remitir la petición a dicha área para que la tramite, consolide y brinde una sola respuesta al peticionario.

ARTÍCULO 25°. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas que se reciban físicamente, ya sea a través de las empresas de mensajería o las remitidas por otra entidad por considerar que este Ministerio es el competente para resolverla, serán recibidas y radicadas en la ventanilla única de gestión documental de la entidad, consultando al ciudadano el medio por el cual quiere que se le remita la respuesta, ya sea por medio electrónico o por escrito.

El personal encargado de la Ventanilla Única será el responsable de recibir, clasificar, radicar en el sistema de información dispuesto por la entidad y direccionar a las dependencias las peticiones escritas, de acuerdo con su competencia y de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento señalado en el manual de recepción, trámite y seguimiento de peticiones y el manual de gestión documental. Cuando existan dudas con respecto a la clasificación o el direccionamiento de la petición, el personal encargado de la Ventanilla Única podrá solicitar apoyo o remitir la misma al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, según corresponda, para el efecto pertinente.

ARTÍCULO 26° SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES. Toda petición escrita deberá ser tramitada y respondida a través del Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad. En servidor público responsable de dar respuesta deberá confirmar si la respuesta de la entidad fue recibida por el destinatario, deberá verificar en el registro de auditoría respectivo. Cuando la entrega de la petición se efectúe a través de correo postal y radicación personal, la presentación de esta se entenderá a partir del recibido en la ventanilla única y será sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir de recibido en el buzón del correo institucional, y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad. El personal encargado de la Ventanilla Única deberá asignar un número de radicado y enviar al peticionario un mensaje electrónico informando dicha radicación.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en la página web de la entidad, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto. En el evento de presentarse la petición en un día no hábil, cuyo radicado y fecha de recibo es asignado automáticamente por el sistema de información, el plazo de respuesta se empezará a contar al día hábil siguiente.

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, el Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano hará entrega de dichos requerimientos al personal encargado de la Ventanilla Única para que asigne un número de radicado. La presentación de las peticiones, se entenderán a partir de la fecha de diligenciamiento del formato y su plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para la recepción de documentos electrónicos, el Ministerio del Deporte deberá:

1. Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción.
2. Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información.
3. Enviar un mensaje dirigido al peticionario acusando el recibo de las comunicaciones entrantes, indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Todos los servidores públicos y/o contratistas directos o indirectos del Ministerio del Deporte que reciban y/o tramiten derechos de petición o documentos de autoridades judiciales, fiscales, disciplinarias o penales deben velar por la reserva de la información cuando corresponda, so pena de hacerse acreedores de las sanciones previstas en la ley.

ARTÍCULO 27°. RECEPCIÓN Y TRÁMITE PETICIONES VERBALES PRESENCIALES.

Las peticiones verbales presenciales serán recibidas en la oficina del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, ubicada en la dirección establecida en la Carta del Trato Digno vigente. Para tal fin, se tendrá en cuenta lo establecido en la presente resolución.

El personal encargado dentro del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano analizará el motivo de la consulta presencial, determinando si se trata de una simple orientación acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

solicitada, caso en el cual no será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información, conforme lo dispone el primer inciso del artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y como mínimo deberá contener los siguientes datos:

1. Número de radicado asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Nombres y apellidos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición.
6. La relación de los documentos que se anexan.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

La petición deberá ser radicada con el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión Documental y se dejará constancia de la radicación de esta, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud en la respectiva dependencia. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

PARÁGRAFO. El Ministerio definirá el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones verbales presenciales, conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes y lo que sobre el tema establezca la política de gestión documental y archivo adoptada por la entidad y el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones de servicio al ciudadano vigente.

ARTÍCULO 28°. MÓDULO DE SERVICIO AL CIUDADANO. El Ministerio habilitará un espacio idóneo para garantizar atención cómoda y personal al público para la consulta de expedientes, documentos, así como para recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente y en forma presencial, para lo cual dispondrá del personal competente, atendiendo las disposiciones legales en materia de Atención al Ciudadano, concretamente lo preceptuado en los numerales 3 y 9 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 y artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando sea un trámite o un servicio determinado por la entidad. En este caso, la entidad deberá poner a disposición de los ciudadanos formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de esta, y brindará la orientación necesaria a través del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

ARTÍCULO 29°. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES TELEFÓNICAS. Cuando se trate de una petición verbal formulada a través de comunicación telefónica, se suministrará al usuario la orientación y se hará el registro de la misma manera que el utilizado para el recibo de las peticiones verbales, conforme lo dispone el Decreto 1166 de 2016 y el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones de servicio al ciudadano vigente.

PARÁGRAFO. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

ARTÍCULO 30°. PETICIONES VIRTUALES. Las peticiones virtuales son aquellas presentadas a través del chat institucional y deberán ser atendidas en tiempo real, salvo aquellos casos en los que la solicitud deba ser remitida a otra dependencia de la entidad, evento en el cual se dejará registro de la petición por parte del operador de dicho canal para efectos de su direccionamiento, trámite y respuesta.

ARTÍCULO 31°. FALTA DE COMPETENCIA. Si el funcionario a quien se dirige la petición determina que esta es de competencia de otra entidad, se informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición a la entidad competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente se lo deberá comunicar por escrito al peticionario, indicando las razones que sustentan la decisión. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Si una petición presentada de manera virtual, presencial o telefónica es de competencia del Ministerio, pero la dependencia a quien se asigne la petición no es competente, el servidor público asignado, deberá realizar el traslado al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano informando el motivo por el cual no es de su competencia.

Si la dependencia a la que se re-direcciona la petición considera que el asunto no es de su competencia, deberá enviarla de inmediato al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, dependencia que la remitirá al despacho del Viceministerio para que establezca finalmente la competencia y realizar la remisión correspondiente.

Pasados dos (2) días de asignada una petición y de no haber sido trasladada al GIT de servicio Integral al Ciudadano, se entenderá que la dependencia se hace responsable de tramitar la respuesta y gestionar la colaboración con las áreas respectivas.

ARTÍCULO 32°. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Se consideran irrespetuosas las peticiones presentadas utilizando entre otros, amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones. Las peticiones que se presenten en estos términos serán objeto de rechazo.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

Sólo 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 hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Si el peticionario presenta nuevamente una solicitud que ya ha sido resuelta, se le informará sobre este hecho, señalando la fecha de respuesta de esta y posteriormente se procederá al archivo de la petición. El Ministerio podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 33°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La entidad dará atención prioritaria a las peticiones, adoptará medidas y concederá un trámite preferencial en los eventos en que solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

De igual manera se dará atención prioritaria a menores de edad, niños, niñas y jóvenes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores o veteranos de la Fuerza pública, en los términos de los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012.

ARTÍCULO 34°. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud de los principios de eficacia y eficiencia, cuando el Ministerio del Deporte constate que una petición ya radicada esté incompleta y al iniciar una actuación administrativa no sea suficiente para decidir de fondo, el personal competente para dar respuesta requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que éste la complete en el término máximo de un (1) mes. El término comenzará a regir a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de que trate el artículo precedente, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Una vez vencido los términos establecidos o su prórroga sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, se decretará por parte de la dependencia o personal competente, el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

PARÁGRAFO. No se podrá aplicar este procedimiento para exigir al peticionario la presentación de actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad.

ARTÍCULO 35°. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN En cualquier tiempo las personas interesadas pueden desistir de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la dependencia o personal competente podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, evento en el cual expedirá una resolución motivada.

ARTÍCULO 36°. SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO. Conforme lo establece el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses, contados a partir de la presentación de una petición 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 ésta se hubiera decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

ARTÍCULO 37°. PETICIONES ANÁLOGAS. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la dependencia competente para resolver la petición consolidará una única respuesta, la cual deberá remitirse a los peticionarios, así como deberá remitirse al Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, para brindar información y orientación a través de los diferentes canales, y al Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones para ser publicada en la página web de la entidad.

ARTÍCULO 38°. PETICIONES ANÓNIMAS. Las peticiones anónimas, siempre y cuando exista justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, se remitirán a la dependencia competente para su respuesta, registrando esta actuación en el Sistema de Gestión Documental de la entidad, con el fin de realizar el seguimiento a dicha solicitud.

En el evento en que los anónimos carezcan de dirección física o de correo electrónico o se desconozca la información de contacto del destinatario, el responsable de dar respuesta a la petición del anónimo deberá enviar solicitud al GIT de Comunicaciones para que se publique aviso, con copia íntegra de la respuesta dada a la petición en la página web y en la cartelera física de la entidad 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 el Sistema de Gestión Documental-GESDOC se dejará constancia de la publicación del aviso y de la fecha en que por este medio queda surtida la notificación personal.

Las quejas presentadas anónimamente darán lugar a iniciar acciones jurisdiccionales, penales, disciplinarias o fiscales por parte del Ministerio, únicamente cuando acrediten los



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

requisitos contemplados en el artículo 86 “Oficiosidad y preferencia” de la Ley 1952 de 2019, el artículo 81 de la Ley 962 de 2005 y demás normas pertinentes.

ARTÍCULO 39°. ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES. Dentro de los términos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones recibidas en la entidad, las dependencias competentes deberán notificar y hacer entrega al peticionario, a través de los mecanismos dispuestos para ello, de la respuesta dada por la entidad.

Cuando la respuesta emitida a una petición haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega, se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 38 de la presente resolución.

ARTÍCULO 40°. DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN. La información que reposa en el Ministerio deberá estar a disposición del público, ya sea a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. El Ministerio del Deporte deberá tener a disposición de las personas interesadas, información en su página web, a fin de que estas puedan acceder a ella de manera directa o mediante impresiones.

Así mismo, la entidad deberá proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia para garantizar el acceso a los trámites y servicios que presten. Igualmente, deberá publicar la información mínima obligatoria a la que se refiere el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

PARÁGRAFO PRIMERO. En el proceso de servicio integral al ciudadano, junto con los procesos de planeación estratégica y de comunicaciones, se garantizarán las acciones pertinentes para dar cumplimiento al componente de transparencia activa establecido en la Ley 1712 de 2014 y decreto reglamentario 103 de 2015.

ARTÍCULO 41°. CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA. Además de las reglas generales establecidas en los capítulos precedentes, y conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, y el artículo 19 del Decreto 103 de 2015, el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública deberá brindarse de acuerdo con lo siguiente:

1. Deberá ser por escrito.
2. Ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
3. Ser oportuno, respetando los términos de respuesta establecidos en el artículo 13° de la presente Resolución.
4. Debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

PARÁGRAFO PRIMERO. En los casos de respuestas a solicitudes de información clasificada o reservada, además de las directrices antes señaladas, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IV del Título IV del Decreto 103 de 2015.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta.

ARTÍCULO 42°. PRINCIPIO DE GRATUIDAD Y COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN. Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad podrá solicitarlas, siempre que no tengan carácter reservado o clasificado conforme a la Constitución o la Ley. La entidad no podrá cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

Cuando las fotocopias superen la cantidad de veinte (20) folios, el peticionario deberá consignar el valor fijado por la entidad mediante acto administrativo vigente expedido por la entidad y allegar a la dependencia correspondiente la constancia expedida por la entidad bancaria. Una vez el peticionario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a la entrega de la información.

Cuando la reproducción se solicite a través de medios electrónicos como disco compacto, memorias USB o DVD entre otros, no se cobrará al peticionario. No obstante, dichos medios electrónicos deben ser suministrados por el peticionario.

PARÁGRAFO: El ciudadano tiene derecho a conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por la entidad en el Acto de Motivación de los costos de reproducción de Información Pública.

ARTÍCULO 43°. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 44°. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de la información o documentos pertinentes, 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 que el solicitante realice insistencia en el caso de reserva, según lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 45°. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. En caso de que la entidad niegue la solicitud de acceso a la información aduciendo motivos de reserva y la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la entidad, 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 empleado competente enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los términos de su competencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 20215 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya.

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

ARTÍCULO 46°. RESERVA DE LA ACTUACIÓN DISCIPLINARIA. En el procedimiento ordinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. No será oponible ésta reserva a los sujetos procesales y a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Corresponde a estas autoridades asegurar la reserva de los citados documentos. El investigado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la constitución o la ley tengan dicha condición.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

ARTÍCULO 47°. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas ni 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 48°. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los plazos consagrados en procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas, y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo modifique o sustituyan, en cuanto resulten compatibles con la Ley 1755 de 2015, como norma legal estatutaria.

ARTÍCULO 49°. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE Y AL SISTEMA DE GESTION DE PETICIONES. El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano de la Secretaría General será el encargado garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad, así como de velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas, completas y de fondo a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de los servicios de la entidad. En cumplimiento de dicho propósito, deberá efectuar el seguimiento y control del Sistema de Gestión de Peticiones recibidas en el Ministerio, de acuerdo con el procedimiento establecido.

En el marco del proceso de seguimiento se establecerán mecanismos de control y mejora de la oportunidad y calidad de las respuestas, tanto a nivel general como dirigidos específicamente a las dependencias que presenten resultados por debajo del parámetro de tolerancia establecido por la entidad con relación a la oportunidad de las respuestas.

ARTÍCULO 50°. INFORME DE LAS PETICIONES. El Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano deberá elaborar y presentar un informe con corte trimestral de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, acceso a la información, en el que se indique el número de peticiones recibidas, tiempos de respuesta, y demás elementos establecidos en la normativa vigente, el cual deberá ser remitido a la alta dirección de conformidad con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, a la Oficina de Control Interno de Gestión y al Grupo Interno de Trabajo Comunicaciones para ser publicado en la página Web Institucional, enlace de Transparencia, con corte semestral.

ARTÍCULO 51°. EVALUACIÓN DEL SISTEMA. Conforme lo define el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.



MINISTERIO DEL DEPORTE

RESOLUCIÓN N° 001757 DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2021

“Por medio de la cual se deroga la Resolución 1996 de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”, y se establece el reglamento interno para el trámite de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte”

ARTÍCULO 52°. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones, 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 destinatarios diferentes a aquel a quien corresponde su conocimiento, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas que regulan el derecho de petición, será objeto de las sanciones previstas en el Código General Disciplinario y demás normas que la modifiquen y adicionen.

La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

ARTÍCULO 53°. DISPOSICIONES APLICABLES. Los aspectos no previstos en esta Resolución, se regirán por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición, procedimientos de respuesta, el acceso a la información pública nacional y el tratamiento de datos personales, tanto en las establecidas en la Constitución Política y en las leyes 1437 de 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1755 de 2015, 1952 de 2019, 2080, 2081 de 2021 y sus decretos reglamentarios, y en las demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, aclaren o sustituyan. Cualquier vacío o contradicción de la presente resolución se resolverá acudiendo a las normas vigentes.

ARTÍCULO 54°. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de la publicación, y deroga la Resolución 1996 de 2019 y demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

GUILLERMO HERRERA CASTAÑO
Ministro del Deporte

Aprobó	Aura Elvira Gómez Martínez	Jefe Oficina Jurídica	Oficina Jurídica	
Aprobó	Aura Elvira Gómez Martínez	Secretaria General (E)	Secretaría General	
Revisó	María del Carmen Cruz Garrido	Abogada asesora, Contratista	Secretaría General	
Revisó	Harold René Gamba Hurtado	Coordinador	G.I.T Servicio Integral al Ciudadano	
Proyectó	Alda Fajardo Polanco	Abogada Contratista	G.I.T Servicio Integral al Ciudadano	