	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO DE LA GUÍA .....	3
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL .....	3
5. DEFINICIONES Y/O SIGLAS .....	5
6. DESARROLLO DE LA GUÍA .....	7
6.1 GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICION:.....	7
6.2. PARÁMETROS MÍNIMOS DE LA PETICIÓN PARA QUE LA ENTIDAD OTORQUE RESPUESTA: Art. 16 Ley 1755 de 2015. ....	9
6.3 RESPUESTA A CONSULTAS Y DEMÁS REQUERIMIENTOS .....	17
7. BIBLIOGRAFÍA.....	23
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	24
Tabla 4. Control de cambios actual.....	24

## TABLA DE FIGURAS

Figura 1Ciclo del derecho fundamental de petición.....	9
Figura 2Ruta De Subsanción y/o Desistimiento Derecho de Petición .....	10
Figura 3 Información y documentos reservados.....	13
Figura 4 Autorización documentos con reserva .....	14
Figura 5 Insistencia de Petición .....	15



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

Figura 6 Asignación PQRSDf .....	19
Figura 7 Visualización PQRSDf .....	19
Figura 8 Categoría e información PQRSDf .....	20

## TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Tipo Peticiones .....	8
Tabla 2 Términos para contestar derecho de petición.....	12
Tabla 3 Consecuencias de no atender las peticiones .....	16
Tabla 4. Control de cambios actual.....	24

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de impartir lineamientos y recomendaciones para que los funcionarios de la oficina Asesora Jurídica adelanten una adecuada defensa de los intereses de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA, se articulan instrumentos jurídicos dentro del marco constitucional y legal, orientados a garantizar de manera coordinada la gestión optima en la presentación y radicación de peticiones, consultas, requerimiento, conceptos jurídicos de manera oportuna.

## 2. OBJETIVO DE LA GUÍA

Establecer los lineamientos para tramitar y absolver consultas, requerimientos y peticiones que se radiquen en la oficina jurídica procedentes de personas naturales, jurídicas, instancias judiciales y procesos institucionales.


## 3. ALCANCE

Esta guía va dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la Oficina Asesora Jurídica orientada a garantizar de manera coordinada la gestión pertinente dentro del marco constitucional y legal del derecho a presentar peticiones respetuosas, requerimiento, conceptos jurídicos; y a recibir contestación oportuna a aquellas, enfocado en la prevención del daño antijuridico en materia de defensa judicial.

## 4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia:** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”*
- **LEY 190 DE 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.


**“ARTÍCULO 55.** *Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”.*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

- **ARTÍCULO 31. Ley 1437 de 2011, FALTA DISCIPLINARIA.** *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*
- **DECRETO 19 DE 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **LEY 1712 DE 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
- **LEY 1755 DE 2015** *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- **DECRETO 1166 DE 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

**ARTÍCULO 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales.** *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. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.*

- **LEY 1952 DE 2019**, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario, Modificado parcialmente por la **Ley 2094 de 2021** por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones
- Artículo 38 numeral 39 de la Ley 1952 de 2019. *“Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.”*
- Artículo 39 numeral 8 de la Ley 1952 de 2019. *“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

- **CIRCULAR 016 DEL 5 DE ABRIL DE 2018 UAEMC**, Lineamientos para la respuesta a derechos de petición por parte de la Oficina Asesora Jurídica y demás áreas de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

## 5. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

**ACCIÓN DE TUTELA:** Mecanismo Constitucional mediante el cual se busca proteger los derechos fundamentales de los individuos cuando cualquiera de éstos resulte vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. Enmarcada en el artículo 86 de la Constitución Política.


**ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:** Etapas del proceso administrativo que culminan con decisiones de carácter particular, la notificación, entendida como la diligencia mediante el cual se pone en conocimiento de los interesados el contenido de los actos que en ellas se produzcan, tiene como finalidad garantizar los derechos de defensa y de contradicción como nociones integrantes del concepto de debido proceso a que se refiere el artículo 29 de la Constitución Política.

*Las actuaciones administrativas podrán iniciarse: 1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general. 2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular. 3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal. 4. Por las autoridades, oficiosamente.*

**CONCEPTO JURÍDICO:** Conclusión sobre un tema de carácter particular o general, a la que se llega después de un análisis de los hechos y de la normatividad, jurisprudencia y doctrina vigentes y aplicables al tema en estudio. Enmarcado en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

**CONSULTA:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada. Enmarcado en el artículo 13 numeral 2 y SS del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. Enmarcado en el artículo 13 y SS del Código de Procedimiento

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Herramienta ordinaria utilizada contra las decisiones administrativas, con la cual se busca que la persona que tomó la decisión evalúe las inconsistencias presentadas en el acto administrativo, con el fin de que el mismo sea revocado o reformado de acuerdo con los argumentos presentados.

**RECURSO DE APELACION:** Se trata de un recurso ordinario que se abre en contra de decisiones tanto administrativas como judiciales para que estas sean evaluadas por el superior de quien lo emitió.


No habrá apelación de las decisiones de los ministros, Directores de Departamento Administrativo, Superintendentes y Representantes Legales de las entidades descentralizadas, ni de los Directores u Organismos superiores de los órganos Constitucionales Autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los Representantes Legales y jefes superiores de las entidades y organismos de nivel territorial.

**RECURSO DE QUEJA:** Cuando se rechace el de apelación, el recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito, al que deberá acompañarse copia de la negación del recurso dentro de los cinco (05) días a la notificación de la decisión.

**RECURSO DE INSISTENCIA:** instrumento otorgado por el legislador para proteger el derecho de petición frente a la respuesta negativa de la administración, para entregar documentos o información.

**SILENCIO ADMINISTRATIVO:** El silencio administrativo es un fenómeno que la ley contempla con la finalidad de proteger el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, para los casos en los que la Administración no se pronuncie frente a peticiones o recursos interpuestos por los administrados, generando un acto ficto o presunto que según el caso niega o acepta lo solicitado.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

## 6. DESARROLLO DE LA GUÍA

### 6.1 GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN:

De acuerdo al artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 constituyen generalidades del derecho de petición las siguientes:


- Su naturaleza es la de un derecho fundamental – artículo 23 de la C.P.
- Cualquier persona es titular del derecho.
- Es una concreción de la función administrativa y es una forma de iniciar la actuación administrativa.
- Se pueden presentar por cualquier medio disponible tecnológico o electrónico de la entidad e incluso en horas y días no hábiles.
- Se pueden presentar de forma verbal o escrita.
- La resolución de la petición debe ser clara, de fondo y oportuna.
- No requieren apoderado y tampoco presentación personal.
- Expresiones que no se consideran como una manifestación del derecho de petición: Peticiones o comentarios irrespetuosos, Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos, Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias.
- Puede versar sobre reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, resolución de una situación jurídica, prestación de un servicio, copia de documentos, consultas, quejas, reclamos o requerimientos de información e interponer recursos.
- Obtención de una pronta y material resolución a las peticiones: se deben remitir respuestas- Clara - Precisa - Congruente - Consecuente
- Que la respuesta se ponga en conocimiento del peticionario.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

### TIPO DE PETICIÓN:

<b>Petición de interés general</b>	Toda solicitud verbal o escrita respecto de asuntos de interés general o grupal.
<b>Petición de interés particular</b>	Toda solicitud verbal o escrita, respecto de asuntos generales, específicos o particulares de su interés.
<b>Petición de consulta</b>	Requerimiento que se realiza sobre aspectos relacionados con los temas a su cargo, dentro del marco de su competencia y cuyo concepto no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no compromete la responsabilidad de la entidad y carece de fuerza vinculante.
<b>Petición de documentación</b>	Toda solicitud verbal o escrita, de copias relacionadas con documentos que reposen en la entidad.
<b>Petición de tramite</b>	Requerimiento que se realiza, solicitando algún tipo de gestión.
<b>Queja</b>	Manifestación de inconformidad con respecto a la conducta de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
<b>Reclamo</b>	Manifestación de inconformidad frente a la presentación de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.
<b>Solicitud de Información</b>	Solicitud donde se busca indagar en relación a un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.
<b>Solicitud de Congresistas</b>	Solicitud presentada por los Senadores y Representantes de la Cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones.

Tabla 1Tipo Peticiones

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

## 6.2. PARÁMETROS MÍNIMOS DE LA PETICIÓN PARA QUE LA ENTIDAD OTORQUE RESPUESTA: Art. 16 Ley 1755 de 2015.

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

### CICLO DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN:

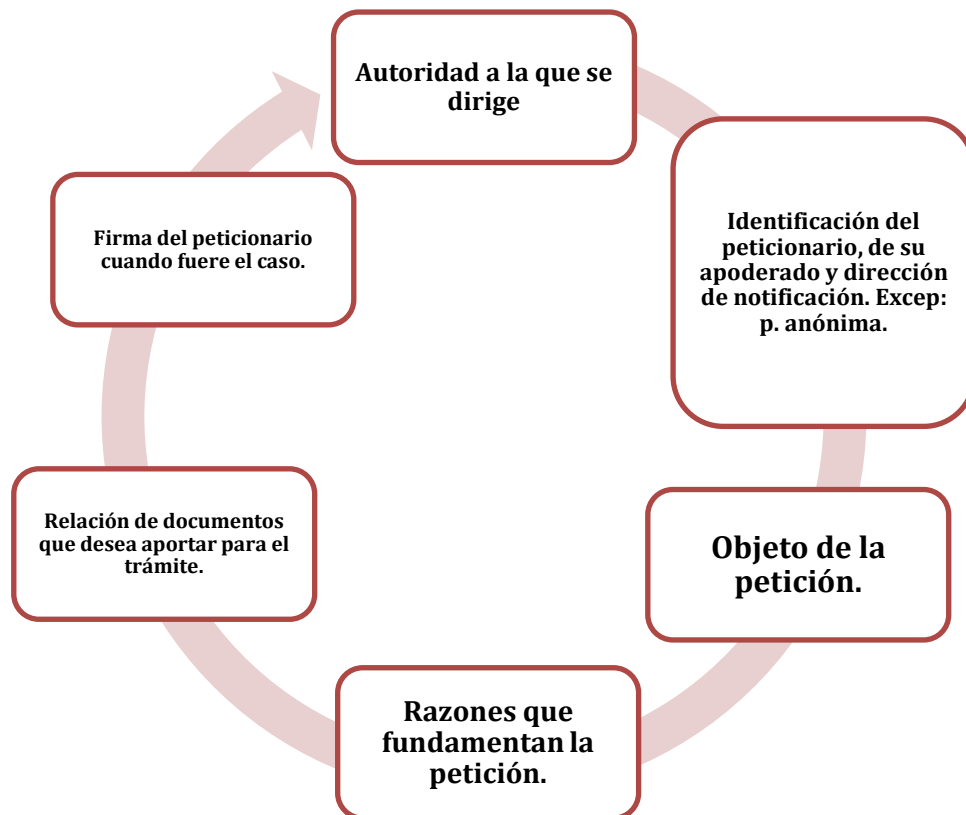



Figura 1 Ciclo del derecho fundamental de petición

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

### 6.2.1. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.: Art. 17. Ley 1755 de 2015.

#### ¿Qué pasa si se presentan peticiones incompletas?

1. Posibilidad de solicitar prórroga por un término igual.

#### RUTA DE SUBSANACIÓN Y/O DESISTIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN:

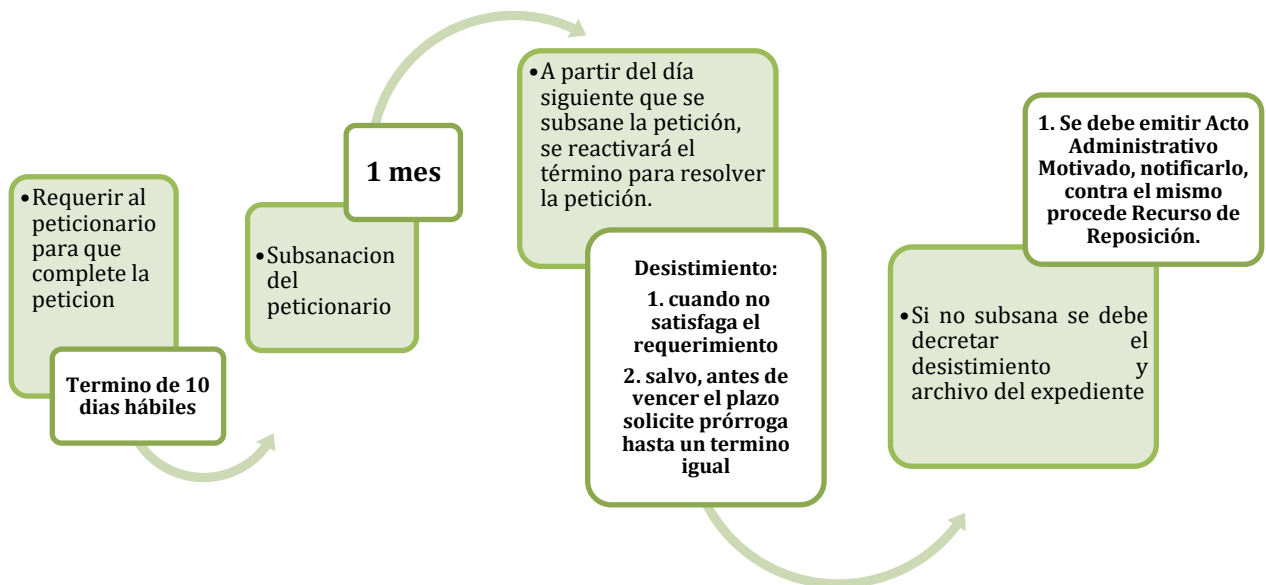




Figura 2 Ruta De Subsanación y/o Desistimiento Derecho de Petición

### 6.2.2. ¿QUÉ TÉRMINO TIENE LA UAEMC PARA CONTESTAR LA PETICIÓN? Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

<b>Regla general:</b> 15 días HÁBILES.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Petición de interés general</li> <li>• Petición de interés particular</li> <li>• Petición, queja, denuncia o reclamo</li> <li>• Petición de información o reclamo en materia de datos personales (Habeas Data)</li> </ul>	<b>Recomendaciones una vez radicada la petición.</b>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de Autoridades Administrativas, Judiciales u Órganos de Control.</li> </ul>	
Petición de <b>documentos o información</b> : 10 días HÁBILES.	Importancia de solicitar los datos de contacto al peticionario.
<b>Consultas relacionadas con materias a su cargo</b> : 30 días HÁBILES.	El término inicia al día siguiente de la radicación de la petición.
<b>Solicitud de información presentada por Congresistas</b> : 5 días HÁBILES.	Siempre se cuenta el término en días hábiles, salvo cuando el término sea en meses.
<b>Solicitudes relacionadas con derecho pensional</b> : 4 meses. (Artículo 19 del Decreto 656 de 1994)	Durante el término se deben tramitar, resolver las peticiones y notificar la respuesta.
<b>Solicitudes para pago de pensión (inclusión en nómina)</b> : 6 meses a partir de la solicitud de reconocimiento. (Art. 4 de la ley 700 de 2001)	Si se radicó la petición ante un funcionario sin competencia, el término inicia a partir del día siguiente a la fecha en la que se remitió al funcionario competente. (5 días para remitir)
<p><b>Excepción:</b></p> <p><b>¿Es posible prorrogar el término para contestar la petición?</b></p> <p>Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>	Peticiones análogas presentadas por 10 personas o más, la entidad podrá dar respuesta en un solo documento que deberá publicar en un diario de alta circulación, en página web y con copia a los peticionarios.
<b>Importancia de diferenciar el término para contestar peticiones del término de los procedimientos especiales.</b>	

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1


Las peticiones de información o documentos en el marco de los procedimientos especiales SI se rigen por los términos para contestar las peticiones. Y las peticiones presentadas cuando existe mora de la administración también se rigen por las normas sobre derecho de petición.

- Las solicitudes dirigidas a obtener la resolución de fondo de las actuaciones en los trámites especiales se rigen por las normas procesales sobre la materia. (T-467/95)

Tabla 2 Términos para contestar derecho de petición

### 6.2.3. RECOMENDACIONES PARA DAR RESPUESTA.

- No se puede confundir el término para contestar con la configuración del silencio administrativo.
- Cuando se trata de solicitudes de información o documentos, transcurridos los 10 días se entiende a favor del peticionario y, por ende, la entidad dentro de los 3 días siguientes deberá remitir la información o documentación.
- Cuando se trata de solicitudes de información o documentos, transcurridos los 10 días se entiende a favor del peticionario y, por ende, la entidad dentro de los 3 días siguientes deberá remitir la información o documentación.
- Una vez el funcionario competente reciba la petición para trámite deberá verificar qué documentos o información necesita para dar contestación a la petición, y de forma inmediata deberá solicitar la información y/o documentos al área competente.
- Verificar qué asuntos están sometidos a reserva (Art. 19 de la Ley 1712 de 2014, Art. 29 de la Ley 1955 de 2019).
- Verificar si se trata de información pública o en caso de ser reservada, deberá verificarse la autorización del peticionario o si este es el titular de la información reservada.
- ARTÍCULO 25. Ley 1755 de 2015, *Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva*. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de 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 lo previsto en el artículo siguiente. (ARTÍCULO 26. *Insistencia del solicitante en caso de reserva*.)

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1


- **Decreto 1067 de 2015 Art. 2.2.1.11.4.3.** *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores, estableció el carácter reservado de las investigaciones de carácter migratorio, así como el de los movimientos migratorios de nacionales y extranjeros, indicando los eventos en los cuales dicha información podrá ser entregada por parte de la Autoridad Migratoria”*



Figura 3 Información y documentos reservados

No obstante, la anterior información que se lleva en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, podrá ser entregada a:

Para efectos de la entrega de la información de que trata el presente artículo, los funcionarios que la solicitan, señalados en los numerales 1 y 2 de la figura 4, deberán contar con las autorizaciones que establezcan los Códigos y las demás disposiciones pertinentes en cada caso.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

Igualmente les corresponde a todos quienes acceden a la información asegurar la reserva de los documentos y datos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en la normatividad vigente.

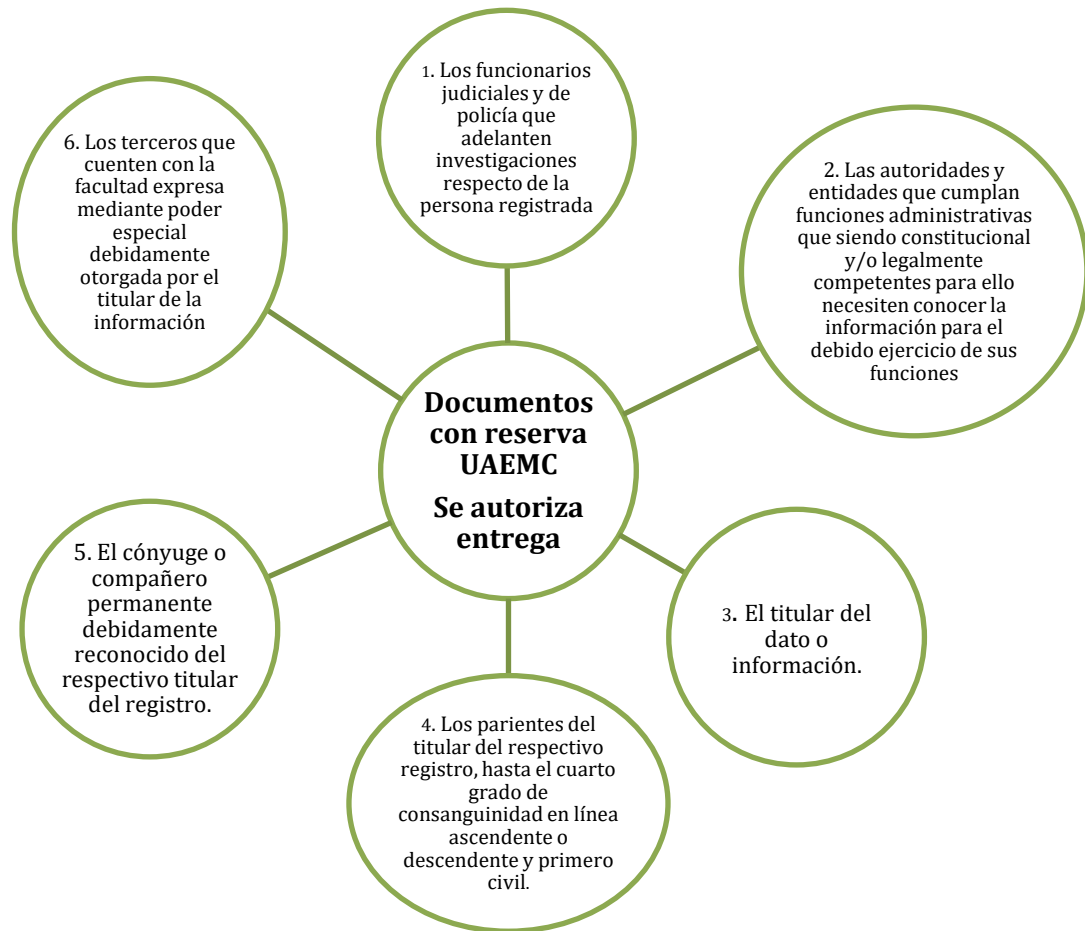



Figura 4 Autorización documentos con reserva

#### 6.2.3.1. INSISTENCIA DE LA PETICIÓN. Art 26 de la ley 1755 de 2015.

El recursos de insistencia contra la respuesta a derecho de petición que niegue entregar información reservada procede el siguiente trámite:

1. La entidad alega que no puede entregar la documentación o información por estar sometida a reserva.
2. Se presenta recurso de insistencia ante la entidad que alegó la reserva dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la respuesta de forma escrita.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

3. La entidad debe remitir la insistencia a la autoridad judicial competente.

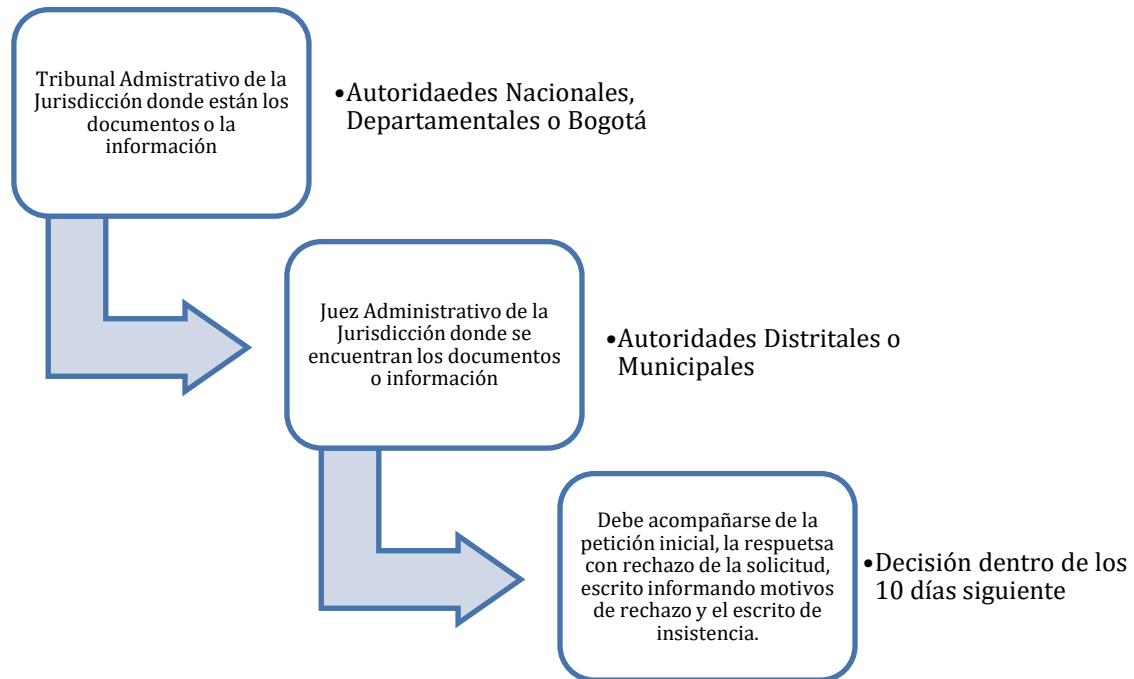



Figura 5 Insistencia de Petición

4. No se podrá alegar reserva a autoridades judiciales, legislativas o administrativas cuando estas soliciten dicha información para el ejercicio de sus funciones, debiendo garantizar aquellas la reserva que la información o documentación requiera.

#### 6.2.3.2. ACCIONES DE TUTELA POR VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN.

Se genera por:

- No contestar oportunamente.
- No contestar todas las peticiones.
- No contestar de fondo o de forma clara y completa.
- Se recomienda siempre realizar pronunciamiento.
- Estructurar una línea de defensa (falta de legitimación en la causa por pasiva, carencia actual de objeto, inexistencia de vulneración del derecho fundamental, improcedencia por subsidiariedad), **TIEMPO PARA RESOLVER LA TUTELA 10 DIAS.**


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

- Si el fallo es desfavorable a la entidad, esta última debe presentar impugnación si o de forma completa y suficiente. hay argumentos suficientes para sustentarlo, pero debe recordar que ello no suspende la obligación de cumplir con el fallo.
- Evitar la apertura de incidentes de desacato por incumplimiento de sentencias proferidas en el marco de los trámites de tutela.
- Las tutelas allegadas a la Oficina Asesora Jurídica son registradas en el formato AGJF.06 Control de tutelas.

### 6.2.3.3 CONSECUENCIAS DE NO ATENDER LAS PETICIONES

RESPONSABILIDAD PENAL.	FALTA DISCIPLINARIA.
1. Divulgación y empleo de documentos reservados. (Art. 194 del Código Penal) 2. Falsedad ideológica en documento público. (Artículo 286 del Código Penal)	(Art. 31 de la Ley 1437 de 2011).  <b>FALTA DISCIPLINARIA.</b>  <i>“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”</i>
3. Destrucción, supresión u ocultamiento de documento público. (Artículo 292 del Código Penal)	Numeral 39 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019  <i>“Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.”</i>
4. Prevaricato por acción. (Artículo 413 del Código Penal) 5. Prevaricato por omisión. (Artículo 414 del Código Penal)	Numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019.  <i>“Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”</i>

Tabla 3 Consecuencias de no atender las peticiones

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

### 6.2.3.4 PROCESO DE NOTIFICACIÓN

#### 1. Notificación personal: Art 67 Ley 1437 de 2011

*“La decisión que ponga termino a una actuación administrativa se notificara personalmente al interesado a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse”* El acto administrativo debe contener la anotación de fecha y hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

#### 2. Notificación por estrados:

Toda decisión que se adopte en audiencia pública se debe notificar en Estrados.

#### 3. Notificación por aviso:

Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de 5 días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de teléfono o al correo electrónico que figuren en la petición o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia integral del acto Administrativo.

#### 4. Desconocimiento de información sobre el destinatario:


El aviso con copia integral del acto administrativo, se publicará en la página web y en todo caso en un lugar de acceso público de la entidad por el término de cinco (05) días, con la advertencia que la notificación se entenderá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación de aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

### 6.3 RESPUESTA A CONSULTAS Y DEMÁS REQUERIMIENTOS

La Oficina Asesora Jurídica asigna a un integrante del equipo, para dar respuesta oportuna a las solicitudes que sean asignadas mediante el enlace ARANDA, antes el C3, quien tiene los datos de ingreso a la plataforma así:

URL de acceso:

<https://migracioncolombia.arandasoft.com/asmsspecialist/index.html#/project=NQ==>

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

Seleccionar método de autenticación “Aranda”.

Nombre de la dependencia	Usuario de acceso plataforma Aranda	Contraseña
OFICINA ASESORA JURIDICA	<a href="#">enlaceservicio.juridica</a>	Migracion2024*

Una vez se ingresa, el sistema abrirá la ventana denominada “Casos”


### 6.3.1 PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE PQRSDF

- En la opción ‘Asignados a mi’ se podrá verificar las PQRSDF que están asignadas al enlace para ser gestionadas.
- La opción ‘De mis grupos’ hace referencia al grupo al que pertenece el enlace de servicio al ciudadano. Esta información es para el Administrador de la plataforma.
- La opción ‘De mis proyectos’ hace referencia al grupo al que pertenece el enlace de servicio al ciudadano. Esta información es para el Administrador de la plataforma.
- La opción ‘Mi calendario’ no se encuentra activa para el proyecto de PQRSDF.
- En la opción ‘Mis aprobaciones’ y ‘Aprobaciones pendientes’, no se encuentra activo para el proyecto de PQRSDF.
- En la opción ‘Tareas’ y ‘Base de conocimiento’ información que se irá actualizando con relación a los trámites y servicios de la entidad.
- En la opción ‘Casos abiertos’ hace referencia a las PQRSDF que se han abierto, pero no se les ha realizado algún trámite.

Para visualizar los datos e información de las PQRSDF de los ciudadanos, inicialmente se debe tener presente que cada vez que el enlace de relación con la ciudadanía asigne una PQRSDF para ser gestionada por la Oficina Asesora Jurídica, el funcionario encargado, recibirá una notificación al correo electrónico con la nueva asignación.

Las notificaciones llegarán a los correos electrónicos de los funcionarios vinculados a cada uno de los enlaces.

Se recomienda remitir un correo electrónico al administrador de la plataforma de PQRSDF con las novedades o cambios de correos asociados a cada uno de los enlaces.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

El sistema le indicará el número de la PQRSDf asignada, el enlace donde deberá ingresar para dar respuesta a la PQRSDf, fecha estimada de respuesta a la PQRSDf, la categoría por la cual el ciudadano realizó la radicación de PQRSDf.

**PQRSDf Asignada a su usuario**

Apreciado enlace de servicio, se le informa que la solicitud con radicado **PQRS N° : 38818** le fue asignada.

Recuerde que la PQRSDf debe ser atendida dentro de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 del 2015.

Para gestionar su PQRSDf ingrese al siguiente enlace <https://migracioncolombia.arandasoft.com/asmsspecialist/>.

**Fecha de solución estimada**  
10/23/2024 7:30:08 PM

**Categoría**  
Anónimo/Consulta tratamiento de datos

## Visualización de PQRSDf asignadas al enlace de servicio al ciudadano

Figura 6 Asignación PQRSDf


Buscar por Número De Caso				
Caso	Proyecto	Estado		
<input type="checkbox"/> <b>PQRS N° : 37774</b>	PQRSDf	Registrada		
<input type="checkbox"/> <b>PQRS N° : 37765</b>	PQRSDf	Registrada		
<input type="checkbox"/> <b>PQRS N° : 37678</b>	PQRSDf	Registrada		
<input type="checkbox"/> <b>PQRS N° : 37647</b>	PQRSDf	Registrada		

- Abrir la solicitud del ciudadano para visualizar en detalla toda la información que contiene. Para revisar se deberá hacer clic encima del número de la PQRSDf.

Al abrir la PQRSDf se visualizará la siguiente información:



Figura 7 Visualización PQRSDf

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

- En la **'Categorización del caso'** se podrá revisar la tipología y trámite o servicio por el que el ciudadano radicó la solicitud.

Categorización del caso

Servicio (\*)  
Consulta tratamiento de datos

Categoría (\*)  
Consulta información bases de datos

↓

'Servicio' hace referencia al tipo de petición que el ciudadano radica.

'Categoría' el tema por el cual el ciudadano está radicando.

- En la **'Información del cliente'** se visualizará el nombre del ciudadano que radica la PQRSDF.

Información del cliente

Solicitante  
Walter Lozano

Cliente  
Walter Lozano

Compañía  
PQRSDF Migrac...

SLA  
SLA - Consulta tratami...

Ubicación  
Digite por lo menos una letr...

- ✓ Los campos de **'Compañía'** y **'SLA'** hacen referencia al nombre del proyecto y configuración del tiempo de respuesta.

- En la **'Información básica'** se visualizará el estado en que se encuentra la PQRSDF, la razón que acompaña el estado de cada estado, el grupo responsable, el responsable y el tipo de registro.

Información básica

Estado  
Registrada

Razón  
Seleccione

Grupo Responsable  
PRIMER NIVEL PQRSDF

Responsable  
Andrea Valentina Gonzalez Castro

Tipo de registro  
Web


- Estado:** Se visualizarán los estados en que puede ser cerrada la PQRSDF, es decir:

Figura 8 Categoría e información PQRSDF

### 6.3.2 ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA DAR TRÁMITE A LA PQRSDF

Se debe tener presente que el sistema maneja diferentes niveles o roles: Administrador, Primer nivel (contact center) y segundo nivel que hace referencia a la asignación a enlace competente (regional o dependencia).

- Rol administrador: Le permite realizar diferentes cambios, ajustes en la plataforma y llevar el control general del aplicativo. Además, de poder visualizar todos los estados que permite dar trámite a la PQRSDF, es decir: Registrada, solucionada, trasladada, incompleta, rechazada y asignada a enlace competente.
- Rol Primer Nivel: Recibirá y revisará en primera instancia todas las PQRSDF que los ciudadanos radiquen a través de la plataforma. Adicionalmente, podrán visualizar todos


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

los estados que permiten dar trámite a la PQRSDf, es decir: Registrada, solucionada, trasladada, incompleta, rechazada y asignada a enlace competente.

- Rol Regional o dependencia: Recibirá en una segunda instancia las PQRSDf que requieran de un trámite especial y que no puedan ser solucionadas por el primer nivel. Adicionalmente, podrán visualizar los siguientes estados: Asignado a enlace competente, solucionada, con ampliación de términos y devuelta.

### 6.3.3 PARA DAR TRÁMITE A LAS PQRSDf QUE SE HAN ASIGNADAS AL ENLACE SE DEBEN REALIZAR LOS SIGUIENTES PASOS:

- Buscar el campo de 'Información básica' y hacer clic en el estado en que se cerrará la PQRSDf.
- Se visualizarán los diferentes estados que permiten gestionar la PQRSDf. Se debe tener presente que dependiendo del rol se habilitarán los estados.
- Si la PQRSDf se solucionará: Se debe seleccionar el estado 'Solucionada'.
- Luego ir a la opción 'Detalles del caso' y seleccionar la palabra 'Solución' para incluir en el cuadro de texto la frase 'En el documento adjunto encontrará la respuesta a su PQRSDf'.
- Hacer clic en el icono del 'mensaje' para que el sistema muestre la ventana donde se cargará el formato PDF de la respuesta a la solicitud del ciudadano.
- En la opción 'Guion' se deberá seleccionar la plantilla del estado en que será cerrada la PQRSDf. En este caso se seleccionará el guion 'PQRSDf Solucionada'.
- Para continuar se debe revisar que el correo electrónico del ciudadano al que se le dará respuesta se encuentre en el campo 'Para'. En caso de no visualizarlo se debe cerrar la pestaña y volver hacer clic en el icono del 'Mensaje'.
- En el campo de 'Asunto' no se debe realizar ninguna modificación, debido a que el mensaje 'Migración Colombia: Estado de su solicitud' esta predeterminado.
- Para cargar la respuesta a la PQRSDf se deberá hacer clic en la opción 'Adjuntar archivo' que se encuentra en la parte inferior izquierda.
- Luego se deberá hacer clic en 'Enviar' para que el ciudadano reciba la respuesta a su PQRSDf.
- Una vez se envíe la respuesta, la plataforma mostrará nuevamente la información de la petición. Aquí se deberá dar clic en 'Guardar' para que el sistema cambie el estado en el que se dio cierre a la PQRSDf. Por lo anterior, es muy importante que el enlace de servicio realice este paso para que el sistema registre y guarde el cierre de cada una de las peticiones.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

#### 6.3.4 REQUERIMIENTOS POR GRUPO DE TRABAJO

De acuerdo con el grupo interno de trabajo de la Oficina Asesora Jurídica pueden llegar diferentes requerimiento o solicitudes así:

##### GRUPO DE APOYO CONTRACTUAL

Las peticiones que se adelantan en el grupo de Apoyo Contractual son relativas a las diferentes etapas de la Contratación Estatal desde su etapa precontractual las cuales se circunscriben a la estructuración del componente jurídico, respuestas a observaciones jurídicas y evaluación jurídica de proponentes); los procesos encaminados a la imposición de multas, declaraciones de incumplimiento caducidades y sanciones contractuales; lo relativo al trámite de comodatos, y convenios interadministrativos, sin afectación de recursos presupuestales.

##### GRUPO DE JUZGAMIENTO DISCIPLINARIO INTERNO


Las solicitudes gestionadas por el Grupo de Juzgamiento Disciplinario Interno están relacionadas con los procedimientos disciplinarios que se encuentran en la fase de juzgamiento, los cuales son llevados a cabo por Migración Colombia. Entre las solicitudes que se procesan en este equipo se incluyen:

- Peticiones para el impulso del proceso disciplinario.
- Solicitudes de pruebas dentro de los procesos disciplinarios.
- Presentación de recursos durante los procesos disciplinarios.
- Peticiones de copias de documentos.
- Consultas sobre la implementación del procedimiento disciplinario en la entidad.

##### GRUPO DE APOYO MISIONAL Y GESTIÓN DE COBRO COACTIVO

Las peticiones que se adelantan en el grupo de Apoyo Misional y Gestión de Cobro Coactivo, son relativos a diferentes actuaciones que se desarrollan de conformidad a las funciones asignadas:

- Solicitudes de información referentes al estado de los procesos de cobro coactivo y estados de cuenta.
- Solicitud de copias de las actuaciones procesales en los procesos de cobro coactivo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

- Solicitud de suspensión de las actuaciones de cobro coactivo por demandas en la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
- Solicitudes para suscribir Acuerdo de Pago por las obligaciones que son objeto de los procesos de cobro coactivo.
- Solicitudes para conceptuar sobre las materias de competencia del área jurídica interna y de desempeño de los ejes misionales, y absolver consultas de acuerdo con las políticas institucionales.

## GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL, EXTRAJUDICIAL Y VÍA ADMINISTRATIVA


Al grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Vía Administrativa, le corresponde atender los tramites de peticiones en los siguientes términos:

- Peticiones relativas a conciliaciones extrajudiciales procesos Judiciales y Administrativos en contra de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.
- Cuentas de cobro referentes a procesos Judiciales
- Peticiones relativas a acciones constitucionales.
- Peticiones relativas a la atención del correo [noti.judiciales@migracioncolombia.gov.co](mailto:noti.judiciales@migracioncolombia.gov.co)
- Peticiones referentes a recursos de insistencia

La respuesta a solicitudes, peticiones o consultas que son contestadas por un medio diferente al de PQRSF o correo electrónico, deben ser radicadas en el sistema de gestión documental de la Entidad (Orfeo)

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 190 de 1995
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 1166 de 2016
- Resolución N° 0942 de 2013
- Instructivo para la gestión de PQRSDF – Plataforma Aranda.pdf
- Instructivo formulario de registro de datos y PQRSDF para la ciudadanía.pdf

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Jurídica	CÓDIGO	AGJG.04
	GUÍA	Respuesta a consultas y requerimientos Oficina Asesora Jurídica	VERSIÓN	1

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Tabla 4. Control de cambios actual.

Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1	12/12/2024 Mesa técnica de calidad Acta N° 91	<p>Angela Johanna Rodríguez García Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y vía administrativa</p> <p>Jorge Armando Rodríguez Alarcón Coordinador Grupo Apoyo Contractual</p> <p>Marlon Rodríguez Castro Coordinador Grupo de apoyo misional y gestión de cobro coactivo</p> <p>Joam Manuel Aristizabal Coordinador Grupo de juzgamiento disciplinario interno</p>	<p>Carlos Julio Ávila Jefe Oficina Asesora Jurídica</p> <p>María Fernanda Hurtado Giraldo Coordinadora Grupo de Defensa Judicial, Extrajudicial y Vía Administrativa</p> <p>María Alejandra Bohórquez Profesional Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Leonardo Carvajal Hernández Representante de la Alta Dirección para el SIG</p>
<b>Descripción del cambio:</b>				
Creación del documento Este documento reemplaza el procedimiento AGJP.03 Respuestas a consultas y demás Requerimientos.				