

RESOLUCIÓN NÚMERO 0001739 DE 2025

“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y se dictan otras disposiciones.”

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 2, 209 y 211 de la Constitución Política, el artículo 1 de la Ley 58 de 1982, los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, la Ley 2281 de 2023 y el Decreto 1075 de 2023 y,

CONSIDERANDO,

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 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 solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

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

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

Que la Ley 1712 de 2014 garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la Constitución.

Que el artículo 22 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 indica "(...) las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".

Que la Ley 2281 de 2023 creó el Ministerio de Igualdad y Equidad con el objeto de diseñar, formular, adoptar, dirigir, coordinar, articular, ejecutor

fortalecer y evaluar. las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y medidas para contribuir en la eliminación de las desigualdades económicas, políticas y sociales; impulsar el goce del derecho a la igualdad; el cumplimiento de los principios de no discriminación y no regresividad; la defensa de los sujetos de especial protección constitucional, de población vulnerable y de grupos históricamente discriminados o marginados, incorporando y adoptando los enfoques de derechos, de género, diferencial, étnico - racial e interseccional.

Que el Decreto 1075 de 2023 adoptó la estructura del Ministerio de Igualdad y Equidad.

Que el numeral 2 del artículo 16 del mismo Decreto establece que la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene la función de proponer, implementar, hacer seguimiento y evaluar los planes y programas que faciliten la relación de los particulares con el Ministerio, a través de la autorización, simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites.

Que es necesario reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Igualdad y Equidad, incluyendo las disposiciones relacionadas con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

RESUELVE,

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. La presente Resolución tiene por objeto establecer los lineamientos institucionales para la gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – en adelante PQRSD–, así como de los requerimientos judiciales y las actuaciones jurídicas relacionadas, garantizando su atención oportuna, coordinada y conforme a la normativa vigente, orientadas a garantizar la atención eficiente, oportuna y transparente de los requerimientos formulados por la ciudadanía ante el Ministerio de Igualdad y Equidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Las disposiciones de la presente Resolución serán aplicables al trámite correspondiente para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos judiciales allegadas al Ministerio de Igualdad y Equidad.

Artículo 3. Definiciones. De acuerdo con lo establecido en la Constitución y en la ley, para efectos de la presente Resolución se adoptan las siguientes definiciones:

1. Petición: Manifestación oral o escrita, hecha por una persona natural o jurídica o su representante, de solicitar, pedir, demandar o reclamar ante la Entidad sobre situaciones de interés general o particular.

2. Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

3. Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

4. Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios o la gestión institucional.

5. Denuncia: Manifestación verbal o escrita en la que se comunica a la Entidad que existe un hecho que se puede considerar como infracción a las leyes.

6. Requerimientos judiciales, actuaciones jurídicas y acciones de tutela: Se entienden como aquellos procesos, solicitudes o requerimientos originados en el ámbito judicial o administrativo, dirigidos al Ministerio o sus dependencias, relacionados con la defensa de derechos, la garantía de la legalidad y la administración de justicia, que incluyen:

Requerimientos judiciales: Solicitudes o notificaciones provenientes de autoridades judiciales o administrativas que demandan la presentación de información, documentación, informes o actuaciones específicas en un proceso legal o administrativo.

Actuaciones jurídicas: Procedimientos, trámites o gestiones legales que debe adelantar el Ministerio para dar cumplimiento a obligaciones legales, incluyendo la revisión, análisis y respuesta a consultas jurídicas, requerimientos de órganos de control, y demás actuaciones derivadas de procesos administrativos o judiciales.

Acciones de tutela: Mecanismo constitucional expedito que permite a cualquier persona solicitar la protección inmediata de sus derechos fundamentales cuando estos se vean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de una autoridad o de particulares, y cuya atención y trámite corresponde garantizar al Ministerio en los términos legales establecidos.

Artículo 4. Términos. Los plazos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, tutelas y requerimientos judiciales se regirán por lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Ley 5 de 1992 el Decreto 2591 de 1991 y demás normas aplicables. Cada dependencia deberá proyectar y remitir sus respuestas con la debida antelación, de manera que se garantice su orientación o validación, según corresponda, antes del vencimiento del término legal. Los términos legales para atender las solicitudes son los siguientes:

- a) Peticiones de información o documentos: hasta diez **(10) días hábiles**.
- b) Consultas o conceptos sobre materias de competencia del Ministerio: **hasta treinta (30) días hábiles**.

- c) Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: **hasta quince (15) días hábiles.**
- d) Peticiones de interés general o particular: **hasta quince (15) días hábiles.**
- e) Requerimientos de los órganos de control: deberán ser atendidos conforme al plazo fijado por la entidad requirente.
- f) Requerimientos judiciales y acciones de tutela: deberán ser atendidos conforme al plazo expresamente establecido por la Oficina Jurídica con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos especificados por las autoridades judiciales.
- g) Requerimientos de Congreso de la República: deberán ser atendidos conforme al plazo expresamente establecido por la Oficina Jurídica con el fin de garantizar su trámite con el fin de cumplir con los términos de la Ley 5 de 1992.

Artículo 5. Funcionarios competentes para la firma de las respuestas a ciudadanos, entidades públicas o privadas e interesados. Las respuestas a PQRSD dirigidas a ciudadanos, entidades públicas o privadas e interesados serán suscritas exclusivamente por:

- a) La Secretaría General.
- b) El Ministro (a) y los jefes de Oficina de su Despacho.
- c) Los Viceministros y Directores Técnicos

Esta delegación se realiza con fundamento en las funciones atribuidas a estas dependencias por el Decreto 1075 de 2023, en especial la facultad residual establecida en cada una de ellas respecto de "las demás funciones que les sean asignadas y que les correspondan por su naturaleza", en virtud de la cual se les asigna y delega la firma de las respuestas a PQRSD de ciudadanos

Parágrafo 1. Se exceptúan de lo dispuesto en el presente artículo las siguientes solicitudes, las cuales serán atendidas por las dependencias que se indican a continuación:

- a. **Requerimientos provenientes del Congreso de la República:** Serán gestionados y suscritos exclusivamente por la Oficina Jurídica, en coordinación con las áreas competentes.
- b. **Requerimientos provenientes de órganos de control en trámites que NO correspondan a auditorías financieras o de cumplimiento de la Contraloría General de la República:** Serán gestionados y suscritos por la Oficina Jurídica.
- c. **Requerimientos de la Contraloría General de la República relacionados con auditorías:** Serán gestionados y suscritos por la Secretaría General, conforme a las competencias institucionales vigentes.
- d. **Respuestas a peticiones incompletas, traslados por no competencia y cuando no se comprenda el objeto o finalidad de la petición:** Serán gestionadas y suscritas por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Parágrafo 2. La firma de las respuestas descritas en este artículo será indelegable, debiendo ser ejercida únicamente por las autoridades expresamente señaladas.

TÍTULO II

PRÓRROGAS, SOLICITUDES DE COMPLEMENTACIÓN Y TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

Artículo 6. Prórroga del término para resolver. En casos de complejidad o naturaleza del asunto que lo justifiquen, la administración podrá prorrogar por una sola vez y por un término igual al inicialmente previsto el plazo para resolver, informando al interesado antes del vencimiento del término original y exponiendo las razones que fundamentan la extensión.

Artículo 7. Complementación de peticiones. Cuando una petición no cumpla con los requisitos mínimos o carezca de información necesaria para su adecuada atención, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía requerirá al peticionario para que complete o corrija la solicitud dentro del término de un (1) mes, contados a partir del día siguiente a la notificación del requerimiento. De no subsanarse en dicho plazo, se podrá archivar la actuación mediante el desistimiento tácito, suscrito por el responsable correspondiente.

Artículo 8. Traslado por no competencia. Cuando una dependencia o funcionario reciba una petición sobre la cual no tenga competencia, deberá remitirla a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción y notificar al peticionario de dicho traslado. Los traslados de este tipo serán realizados por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. Si no existe funcionario competente, se deberá comunicar expresamente esta circunstancia al solicitante. (Artículo 21, Ley 1755 de 2015).

Artículo 9. Cumplimiento de plazos. El cumplimiento de los términos establecidos en los artículos anteriores es obligatorio para todas las dependencias, con el fin de evitar sanciones disciplinarias y garantizar la respuesta oportuna y transparente a la ciudadanía.

TÍTULO III

RESERVA DE LA INFORMACIÓN

Artículo 10. Causales de reserva de información. La entrega de información podrá negarse cuando exista causal de reserva legal, conforme al artículo 24 y 27 de la Ley 1755 de 2015 y los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014. Esto incluye, entre otros casos, información relacionada con:

- Defensa o seguridad nacional.
- Diplomacia o negociaciones reservadas.
- Derechos a la privacidad e intimidad personal o laboral.
- Condiciones financieras o comerciales protegidas por ley.
- Secretos industriales o profesionales.

- Datos genéticos y clínicos.

Artículo 11. Protección de derechos e intereses públicos. La transferencia de la información también podrá ser exceptuada cuando su divulgación pueda afectar derechos fundamentales o causar daño a intereses públicos, como seguridad nacional, administración de justicia, investigación de delitos, estabilidad económica o salud pública.

Artículo 12. Recurso ante negativa de información. Si el peticionario insiste en el acceso a la información sujeta a reserva, podrá acudir al mecanismo de que trata el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015.

TÍTULO IV

RADICACIÓN INICIAL, CLASIFICACIÓN, REPARTO Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DE PQRSY DEMÁS REQUERIMIENTOS INSTITUCIONALES.

Artículo 13. Radicación inicial. La Subdirección Administrativa y Financiera, a través del Grupo de Gestión Documental, será la dependencia encargada de la radicación de la documentación recibida por el Ministerio de Igualdad y Equidad. Para tal efecto deberá:

- Recibir y radicar toda documentación que ingrese a través del canal oficial contacto@minigualdad.gov.co
- Asignar número de radicado a cada documento recibido y remitirlo a la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía para su correspondiente tipificación y distribución incluyendo sus anexos, así como la matriz con el consolidado de la información radicada.
- Mantener la guarda y custodia del repositorio institucional en el cual se encuentre almacenada la documentación, sin perjuicio del envío de la información para reparto.
- Asignar a la **Oficina Jurídica** los radicados provenientes de Congreso de la Republica y entes de control, salvo aquellos asignados por la Contraloría General de la República en el marco de auditorías financieras y de cumplimiento, conforme a la Circular 033 de 2025.

Parágrafo 1. Será obligación de todos los funcionarios del Ministerio de Igualdad y Equidad remitir de manera inmediata cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia recibida por canales distintos al correo oficial **contacto@minigualdad.gov.co**, el cual es el único autorizado para la recepción de peticiones ciudadanas.

Asimismo, se establece que el único correo institucional autorizado para la emisión y gestión de **notificaciones de salida de PQRSY alertasgda@minigualdad.gov.co**, por lo que todas las dependencias deberán abstenerse de emplear otros canales para estos fines, garantizando la trazabilidad, autenticidad y el cumplimiento de los procedimientos de notificación establecidos por el Ministerio de Igualdad y Equidad.

Por otro lado, se establece que el **único** correo habilitado para la recepción de notificaciones judiciales es **notificacionesjudiciales@minigualdad.gov.co**, por lo que toda comunicación de esta naturaleza deberá ser reenviada de manera inmediata, garantizando el cumplimiento de los términos legales.

Parágrafo 2. El incumplimiento por parte de los funcionarios de la obligación de remitir oportunamente las peticiones ciudadanas o notificaciones judiciales a los correos oficiales señalados constituirá una falta al cumplimiento de los deberes funcionales, pudiendo dar lugar a acciones administrativas y disciplinarias conforme a la Ley 734 de 2002, la Ley 1952 de 2019 y demás normas aplicables.

Artículo 14. Clasificación y reparto. La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía deberá clasificar y repartir los documentos radicados por la Subdirección Administrativa y Financiera, de la siguiente manera:

1. Realizar el reparto de las PQRSD a las dependencias competentes, a través del correo institucional asignacionespqrs@minigualdad.gov.co.
2. Llevar el control y seguimiento de los tiempos de respuesta establecidos para cada dependencia.

Parágrafo 1. Las dependencias deberán abstenerse de enviar correos al buzón asignacionespqrs@minigualdad.gov.co, dado que este no admite mensajes entrantes y está habilitado únicamente para la distribución de PQRSD.

Parágrafo 2. Si la dependencia receptora considera que la PQRSD no es de su competencia, deberá remitir dicha comunicación al correo **devolucionespqrs@minigualdad.gov.co**, dentro de máximo un (1) día hábil contado a partir de su asignación, con el fin de que la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía verifique la situación y efectúe, según corresponda, una nueva asignación o confirme la asignación inicial.

Parágrafo 3. La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía realizará el seguimiento a la oportunidad de respuesta de todas las dependencias mediante correo electrónico o a través de la herramienta institucional que se disponga para tal fin, y enviará reportes periódicos a la Oficina Jurídica para las medidas y acciones a que haya lugar.

Parágrafo 4. Los documentos que se clasifiquen como denuncias deberán ser remitidos de manera inmediata a los canales oficiales establecidos para su recepción y trámite. Las denuncias contra funcionarios de la entidad deberán enviarse al correo OCID@minigualdad.gov.co. Las denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción deberán remitirse al correo soytransparente@minigualdad.gov.co. Las dependencias encargadas de estos buzones serán las responsables de adelantar los procedimientos correspondientes y trámite de respuesta conforme a la normativa vigente y los lineamientos de la presente resolución.

Artículo 15. Responsabilidades de las dependencias. Las dependencias del Ministerio deberán:

- Dar respuesta de fondo a las PQRSD asignadas, de acuerdo con su competencia técnica y funcional.
- Solicitar, cuando sea necesario, el visto bueno de la Oficina Jurídica para respuestas con implicaciones jurídicas.
- Elaborar y aprobar directamente las respuestas de carácter técnico, operativo o administrativo.
- Realizar la devolución del radicado cuando se considere que no es de su competencia, dentro de máximo (1) un día hábil contado a partir de su asignación, remitiendo correo a devolucionespqrs@minigualdad.gov.co. En caso de no realizar la devolución en el término señalado, la dependencia será la responsable de gestionar la respuesta en su totalidad.
- Gestionar internamente la respuesta final cuando no se informe oportunamente la falta de competencia.
- Cumplir los lineamientos de Gestión Documental, MIPG y demás normas institucionales aplicables.

Artículo 16. Responsabilidades de la oficina jurídica. La Oficina Jurídica será responsable de:

- Coordinar, atender y suscribir las respuestas a solicitudes provenientes del Congreso de la República, órganos de control e instancias judiciales.
- Solicitar a las áreas técnicas los insumos necesarios, los cuales deberán ser remitidos completos, validados y dentro de los plazos establecidos.
- Coordinar la gestión interna de acciones de tutela, requerimientos judiciales y demás actuaciones de naturaleza legal.
- Responder las PQRSD que sean asignadas por el Despacho del Ministro para su gestión.

Artículo 17. Radicación final y remisión de respuestas. Todas las dependencias deben remitir sus respuestas finales cumpliendo con las especificaciones del formato establecido en el [Listado Maestro de Documentos](#) a los correos electrónicos designados por la Subdirección Administrativa y Financiera, o a través de la herramienta de gestión documental vigente, quienes serán responsables del control y manejo de los radicados de salida y de su respectiva notificación formal.

TÍTULO V

ATENCIÓN DE SOLICITUDES CON MÁS DE UN RESPONSABLE

Artículo 18. Coordinación de solicitudes múltiples. Cuando una petición requiera intervención de varias dependencias, aquella que concentre el mayor número de asuntos o puntos por resolver asumirá la coordinación del trámite y será responsable de emitir la respuesta integral al peticionario.

Artículo 19. Consolidación de insumos. La dependencia coordinadora solicitará y consolidará los insumos, conceptos o aportes técnicos de las demás áreas competentes, garantizando coherencia, precisión y oportunidad en la respuesta. Los oficios resultantes deberán contar con los vistos buenos de todas las dependencias intervinientes.

Parágrafo 1. Si la dependencia coordinadora no recibe los insumos requeridos en el término legal, podrá utilizar la prórroga con el fin de completar la consecución de insumos de la petición conforme a los plazos legales y responsabilidades internas.

TÍTULO VI

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Artículo 20. Seguimiento centralizado. Cada dependencia responsable deberá atender dentro de los términos establecidos los requerimientos y observaciones derivados del seguimiento efectuado por la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, garantizando la actualización permanente del estado de las PQRSD y la retroalimentación adecuada y oportuna.

Para tal efecto, cada dependencia deberá:

- a. Designar a un responsable del seguimiento, de PQRSD de la ciudadanía, el cual será el encargado de dar respuesta a las alertas sobre vencimientos que realice la oficina de relacionamiento con la ciudadanía
- b. Designar a un responsable del seguimiento por cada tipo de requerimiento realizado por la oficina jurídica (solicitudes de congresistas, entres de control e instancias judiciales). Estos serán los encargados de atender y responder en los términos establecidos en las asignaciones realizadas por medio de los correos juridica@minigualdad.gov.co, asuntoslegislativos@minigualdad.gov.co y notificacionesjudiciales@minigualdad.gov.co.
- c. Designar a un responsable para la atención de los requerimientos realizados por la Contraloría General de la República en el marco de auditorías financieras y de cumplimiento, con las especificaciones realizadas en la Circular 033 del 8 de julio de 2025.

Parágrafo 1. Las personas designadas deben realizar control sobre los plazos asignados, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos, y efectuar una revisión interna de calidad antes de remitir la información correspondiente con las respectivas proyecciones y vistos buenos requeridos.

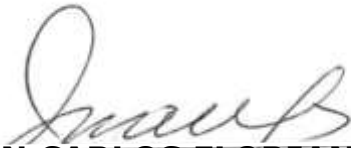
Artículo 21. Consolidación, monitoreo y reporte. La Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía será responsable de consolidar, monitorear y reportar el avance y cumplimiento de las PQRSD a la Oficina Jurídica, a la Oficina de Control Interno y demás dependencias

interesadas, asegurando la trazabilidad, control y transparencia del proceso.

Artículo 22. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá, D.C., a los nueve (9) días del mes de diciembre de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JUAN CARLOS FLORIAN SILVA
Ministro de Igualdad y Equidad

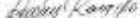

Elaboró:

Paula Camila Torres Alvarado-Profesional Universitaria-Oficina Jurídica.

Revisó:

Juan Esteban Lizarazo Erazo-Profesional Especializado-Oficina Jurídica.
Natalia Vega-Profesional Especializado-Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.
Angela Aguilar-Profesional Especializado-Subdirección Administrativa y Financiera.

Aprobó:

Andrés Felipe Rengifo-Jefe de Oficina-Oficina Jurídica. 
Edna Tamayo- Jefe de Oficina (E)-Oficina de relacionamiento con la Ciudadanía. 
Diana Montenegro-Subdirectora-Subdirección Administrativa y Financiera. 