



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

RESOLUCIÓN NÚMERO 000747 DE 2018

(- 3 JUL 2018)

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014.

LA DIRECTORA GENERAL

En uso de sus facultades legales, en especial, las que le confiere el artículo 11 del Decreto 2521 de 2013 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la Ley.

La ley 1755 de 2015, regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentos, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II, Capítulo I, II, III artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, 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.

De otro lado, el inciso 3º de artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamos o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual disponga las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Estrategia de Gobierno en Línea, establecida en el Decreto 2573 de 2014, tiene como fundamento entre otros, la Excelencia en el Servicio Ciudadano, el cual busca propender por el fin superior de fortalecer la relación de los ciudadanos con el Estado a partir de la adecuada atención y provisión de los servicios, buscando la optimización en el uso de los recursos, teniendo en cuenta el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y los principios orientadores de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

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

El inciso primero del artículo 1 del Decreto 19 de 2012 establece que, los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstas en la Constitución Política y en la ley.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

Que el artículo 1 de la ley 1755 sustituyó el artículo 15 de la ley 1437 de 2011, estableciendo que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos.

En concordancia con lo anterior, el Decreto 1166 de julio 19 de 2016, adicionó 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.

Que el Decreto 1166 de 2016 estableció, que las autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento del citado decreto.

A su turno, el parágrafo 3 del artículo 15 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1557 de 2015, señala que, "*Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para tal efecto*"

Que de conformidad con lo establecido en el numeral 16 del artículo 15 del Decreto 2521 de 2013, por el cual fue establecida la estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, es función de la Secretaría General, velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Unidad.

Que, en consecuencia, es necesario incorporar el tratamiento a las solicitudes o peticiones que todo ciudadano realice ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo cuando son de carácter verbal, a efectos de garantizar la observancia de todos los principios de la función administrativa en este proceso y propendiendo por el servicio eficaz y de calidad para el ciudadano.

Que, en mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

Capítulo I

Reglas Generales

Artículo 1° Objeto: El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición presentados verbalmente, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, que se formulen ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas que regulan la materia.

Artículo 2° Presentación y radicación de peticiones: las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberán quedar constancia de la misma, conforme lo desarrolla la presente resolución; por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la Unidad del Servicio Público de Empleo deberán indicar al peticionario lo que faltan.

Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

En caso de que la petición sea enviada en cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y la clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

La Unidad del Servicio Público de Empleo no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 3° Término para resolver las distintas modalidades de peticiones. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 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 Unidad del Servicio de Empleo ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Unidad del Servicio Público de Empleo debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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.

Artículo 4° Elimínese el parágrafo del artículo 3 de la Resolución 728 de 2014, el cual quedará así:

Definiciones. Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Peticiones: Son las solicitudes respetuosas presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

Queja: Manifestaciones que tienen por objeto poner en conocimiento de la Entidad conductas irregulares de sus funcionarios en el marco de cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

Denuncia: Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.

Artículo 5° Modifíquese el artículo 7° de la Resolución 728 de 2014, el cual quedará así:

Canales de atención. La Unidad administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dispondrá los canales conforme a la necesidad y usabilidad, para la efectiva y adecuada atención de los ciudadanos que elevan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se utilizarán los siguientes canales de atención:

1. **Presencial / Verbal:** Canal dispuesto por la Unidad del SPE para el servicio de atención personal a los ciudadanos en su sede.

MC

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

2. **Telefónica / Verbal:** Canal para la comunicación de los ciudadanos a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Unidad.

3. **Virtual:** Canal electrónico e interactivo que dispone la Unidad del SPE para atender de manera no presencial a los ciudadanos vía web.

4. **Escrito:** Canal dispuesto para la recepción de las solicitudes elaboradas por los ciudadanos en papel u otro medio físico, registrado por escrito.

Artículo 6° Niveles de Atención: Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, Con el fin de garantizar un mejor rendimiento administrativo, se tendrán en cuenta los siguientes niveles de atención:

1. **Nivel Primario:** Corresponde al ofrecido inmediatamente se recibe una solicitud por cualquiera de los canales establecidos para el efecto. Todos los servidores públicos de la Unidad en caso de recibir una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de manera directa (correo electrónico, comunicación escrita, llamada telefónica o una atención personal) deberán direccionar de manera inmediata al ciudadano o entidad, al responsable de Atención al Ciudadano, para poder registrar y consultar el estado y oportunidad de su solicitud.

2. **Nivel Secundario:** Corresponde al ofrecido por la dependencia y/o funcionario a quien le es asignado el conocimiento del asunto para su atención y respuesta.

Artículo 7° Peticiones incompletas o desistimiento tácito. Aquellas peticiones que se han presentado de forma verbal, o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y no se encuentran con el lleno de los requisitos legales, se procederá:

1. El Servidor Público designado para dar respuesta, que constate que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite adicional a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

2. El requerimiento realizado por la Unidad suspende los términos establecidos para la respuesta.

3. Una vez el interesado aporte los documentos o informes requeridos, será reanudado el término para resolver la petición a partir del día siguiente de la radicación de los mismos.

4. En el caso que el peticionario no remita los documentos requeridos, se dará por entendido que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

5. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia responsable del trámite decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que será notificado personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Parágrafo 1° No podrá estimarse incompleta la petición por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, o cuando los documentos reposen en la Entidad.

Parágrafo 2° El peticionario podrá desistir expresamente de la petición, sin perjuicio de que la misma solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. No obstante, la Unidad del Servicio Público de Empleo podrá continuar con el trámite de oficio por razones de interés público, procediendo a expedir la respuesta mediante acto administrativo motivado.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

Artículo 8° Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, la Unidad del Servicio Público de Empleo podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 9° Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad del Servicio Público de Empleo 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 10° Funcionario sin competencia. Cuando la petición ha sido dirigida y radicada en la Unidad del Servicio Público de Empleo, y ésta no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Artículo 11° Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a la Unidad del Servicio Público de Empleo, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 3° de la presente resolución.

Artículo 12° petición, escrito y/o solicitud anónima. Habrá que disponerse su comunicación, de acuerdo con el procedimiento establecido en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 " Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva 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".

Artículo 13° 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 resolución, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Capítulo II

De las Peticiones Verbales

Artículo 14° Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las peticiones verbales formuladas ante la Unidad del Servicio Público de Empleo en forma presencial o no presencial serán atendidas por el servidor público responsable de atención al Ciudadano, quien a su vez efectuará el registro en el sistema definido para la generación de radicados o consecutivos de acuerdo al 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Parágrafo 1° La asignación de las peticiones verbales interpuestas en la Entidad recibirá la atención conforme lo definido en la presente resolución y en la resolución 728 de 2014 y el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Unidad.

Parágrafo 2° Los canales de atención, como formulario web y el buzón de la línea 120 se encuentran habilitados las 24 horas, los 7 días de la semana.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

Artículo 15° Requisitos mínimos de la presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente serán radicadas de inmediato y contendrán los siguientes datos:

Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

1. Fecha y hora de recibido.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante y 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 recibirá correspondencia y será notificado. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que fundamenta la petición no será impedimento para la radicación de la misma.
5. La relación de los documentos que anexa para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo deberá indicar los documentos o la información que falten, sin que la no presentación o exposición de lugar al rechazo de la radicación.
6. Identificación del servidor público responsable de la recepción y radicación de la petición.
7. Constancia explícita de que la petición fue formulada de manera verbal.

Parágrafo 1° Si el peticionario lo solicita, le será entregada una copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 2° La constancia de la petición verbal presentada y los actos emitidos por la administración será responsabilidad de la Entidad en cuanto a la organización, custodia y conservación guardando concordancia con los lineamientos definidos por el Archivo General de la Nación.

Artículo 16° Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos por la normativa vigente. En el evento que la respuesta a la petición sea verbal, deberá indicar el servidor público de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

Parágrafo 1° Cuando la respuesta al Ciudadano consista en una simple orientación por parte del servidor público, acerca del lugar a donde deba dirigirse para obtener información, no es necesario dejar constancia, ni radicar el derecho de petición de información.

Artículo 17° Horario de atención personal al público y recepción de correspondencia. El horario de atención personal presencial y de recepción de correspondencia será en días hábiles de lunes a viernes, en el horario establecido por la entidad, en jornada continua.

Parágrafo 1° El horario de atención al público será fijado en un lugar visible a la entrada de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y en la página web de la Entidad www.unidad.serviciodeempleo.gov.co

Capítulo III

De las peticiones Escritas

Artículo 18° Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1° La Unidad del Servicio Público de Empleo 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 dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2° En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 19° Respuesta al derecho de petición. La respuesta al derecho de petición deberá darse en los plazos establecidos en la presente resolución y los que por excepción legal se establezcan.

Capítulo IV

Atención Especial

Artículo 20° Sujetos de especial protección. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

1. Adulto mayor.
2. Desplazado
3. Integrante de grupo étnico.
4. Mujer gestante o con niño de brazos.
5. Persona en situación de discapacidad.
6. Veterano de la Fuerza Pública.
7. Víctima.

Artículo 21° Derecho de turno. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones, de conformidad con el protocolo que para tal fin tiene la Unidad del S. P. E., salvo que se trate de las peticiones señaladas en el artículo precedente.

Capítulo IV

Del Acceso a la Información Pública

Artículo 22° Acceso a la información. Para efectos de facilitar el acceso a la información de mayor interés para la comunidad, la Unidad del Servicio Público de Empleo pondrá a disposición del público a través de su página web www.unidad.serviciodeempleo.gov.co la documentación respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo contemplado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

Artículo 23° Solicitud de información especial y particular. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información, diferente a la señalada en el artículo anterior, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la Entidad, deberán ser requeridas por escrito o de manera virtual, en los términos señalados en la presente resolución.

Parágrafo 1° Cuando la solicitud de información verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informara la Unidad del Servicio Público de Empleo, indicando el número y la fecha del diario,

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

boletín, gaceta o página web en que se realizó la divulgación. En caso que no se haya publicado a través de los medios puestos a disposición, deberá atender la petición formulada.

Artículo 24° Rechazo de peticiones de información por motivo de reserva. De conformidad con lo preceptuado en la normatividad vigente, son susceptibles de rechazo, las peticiones que versen sobre informaciones o documentos sometidos a reserva constitucional o legal.

La decisión que rechace la petición, deberá notificarse al peticionario indicando de forma motivada las disposiciones legales pertinentes. Contra la decisión que resuelva el rechazo de la petición no procede recurso alguno.

Si el solicitante insiste en su petición de información o documentos a la Unidad del Servicio Público de Empleo que invoca la reserva, el Asesor con funciones jurídicas de la Dirección General, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo de Cundinamarca para decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada, atendiendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

Parágrafo 1° El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Parágrafo 2° En caso de requerir copia íntegra de un documento o expediente que no contenga reserva en todos sus apartes, la restricción solo se mantendrá para las partes o piezas que la ley señale como de reserva legal.

Parágrafo 3° De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado en su inciso 2° por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, término después del cual, el documento por este sólo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión, adquirirá la obligación de expedir a quien lo demande copias del mismo.

Artículo 25° Reserva de los documentos. El carácter reservado de una información o documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 26° Reproducción de documentos. Las copias solicitadas serán expedidas por la Unidad del Servicio Público de Empleo a costa del interesado en obtenerlas, quien cancelará el valor correspondiente facturado por la empresa responsable del copiado de documentos.

Artículo 27° Informes El funcionario responsable de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces, compilará de manera trimestral la información sobre los trámites y respuesta brindada a cada petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia por las distintas dependencias y rendirá informe a la Secretaría General con copia al Despacho del Director General y además mantendrá actualizada la base de datos con esta información a disposición de las autoridades competentes y Organismos de Control según lo contemplado en el decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Este informe tendrá las siguientes características:

1. Relación de las peticiones y del trámite dado a las mismas.
2. Relación de las quejas y reclamos más reiterados, así como la solución que se dio a las mismas.
3. Servicios y dependencias sobre las que se presente mayor número de quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición con la relación de fecha y número de radicación, nombre del peticionario, acciones adelantadas y fecha de respuesta.

Continuación de la Resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se modifica parcialmente la Resolución 728 de octubre 29 de 2014"

4. Principales recomendaciones sugerida por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

Artículo 28° Aspectos no previstos. Los aspectos no previstos en el presente documento serán regidos por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.

Artículo 29° Vigencias y derogatorias. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

[- 3 JUL 2018


ISABEL CRISTINA DE ÁVILA BENÍTEZ
Directora General

Proyecto: M. Carrillo, Profesional Universitario, Grupo Administrativo-Secretaría General. 
Revisó: Jhon Javier Flórez, Coordinador administrativo - Secretaría General. 
Revisó: Laura Paola González Iriarte, Asesora Dirección General. 
Aprobó: Carlos Javier Rodríguez-Secretario General. 

MC