REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA – CIAC S.A.

RESOLUCIÓN NÚMERO 199 DE 2022

(22 DIC. 2022

"POR LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – P.Q.R.S.D.F PRESENTADAS ANTE LA CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A. – CIAC S.A."

EL GERENTE GENERAL DE LA CORPORACIÓN DE LA INDUSTRIA AERONÁUTICA COLOMBIANA S.A. – CIAC S.A., EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS Y EN CONSONANCIA CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA, LA LEY 190 DE 1995, LEY 962 DE 2005, LEY 1266 DE 2008, LEYES 1437 Y 1474 DE 2011, LEY 1581 DE 2012, LEY 1712 DE 2014, LEY 1952 DE 2019, LEY 2052 DE 2022, EL DECRETO LEY 1064 DE 1956, EL DECRETO LEY 2150 DE 1995, DECRETO LEY 019 DE 2012, EL DECRETO 2352 DE 1971, DECRETO 1069 DE 2015, EL ACUERDO 09 DE 2016 Y LA RESOLUCIÓN 3660 DE 2022 Y,

CONSIDERANDO

Que mediante el Decreto Legislativo 1064 de 1956 *"Por el cual se autoriza la fundación de una entidad para la explotación comercial de la industria aeronáutica"* se creó la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A. - CIAC S.A. (en adelante CIAC S.A.); la cual fue reorganizada mediante el Decreto 2352 de 1971, el cual establece en su artículo 1º que: "(...) *se organizará como Sociedad de Economía Mixta con las características especiales señaladas en el presente Decreto, con el objeto primordial de organizar, construir y explotar centros de reparación, mantenimiento y servicios de aviones y posteriormente construcción de los mismos.(...)".*

Que al ser una Entidad descentralizada del orden nacional bajo la forma de Sociedad de Economía Mixta con régimen de Empresa Industrial y comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, el objeto social de la Corporación se circunscribe a "*organizar, construir y explotar centros de reparación, entrenamiento aeronáutico, mantenimiento y ensamblaje de aeronaves y sus componentes y la importación, comercialización y distribución de repuestos, piezas, equipos y demás elementos necesarios para la prestación de servicios aeronáuticos".*

Que de conformidad con el artículo 27 del Acuerdo 09 de 2016 *"Por el cual se adopta la reforma a los estatutos internos de la CIAC S.A.",* ésta tendrá un Gerente General, agente del Presidente de la República, de su libre nombramiento y remoción, quien será el representante legal de la entidad.

Que en atención a lo consagrado en el 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".*

Que el artículo 74 de la citada norma establece que: *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...)".*

Que así mismo, el artículo 209 refiere que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".*

Que el artículo 55 de la 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"* establece que: *"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".*

Que el inciso 3º del artículo 6º de la Ley 962 de 2005, dispone que: *"(...) Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública".*

Que las entidades públicas para el tratamiento de las peticiones, deben tener en cuenta el artículo 2º de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."*, el cual refiere que: *"La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada. Esta ley se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público. Se exceptúan de esta ley las bases de datos que tienen por finalidad producir la Inteligencia de Estado por parte del Departamento Administrativo de Seguridad, DAS, y de la Fuerza Pública para garantizar la seguridad nacional interna y externa. Los registros públicos a cargo de las cámaras de comercio se regirán exclusivamente por las normas y principios consagrados en las normas especiales que las regulan. Igualmente, quedan excluidos de la aplicación de la presente ley aquellos datos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico y aquellos que circulan internamente, esto es, que no se suministran a otras personas jurídicas o naturales*".

Que el numeral 1º del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* establece que: *"En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público (...)".*

Que así mismo, el artículo 13 de la citada Ley establece que: *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o*

particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación".

Que el artículo 22 de la mencionada Ley consagra que: *"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 el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* dicta 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".*

Que el artículo 2º de la Ley estatutaria 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"* establece que: *"Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales*".

Que el artículo 24 de la 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 y se dictan otras disposiciones."* establece que: *"Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución".*

Que los numerales 20 y 35 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019 *"Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario"* refiere los deberes de los servidores públicos, entre los que se destacan: "*20) Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.(...); 35) Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".*

Que el artículo 1º de la Ley 2052 del 2020 *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones",* establece los procedimientos para la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercido de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.

Que el Decreto Ley 2150 de 1995 *"Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, elimina los trámites innecesarios con el fin de racionalizar los tiempos de respuesta de la Administración Pública.

Que el artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, establece que: *"Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra"*.

Que el artículo 13 del citado Decreto refiere que: *"Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública"*.

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1069 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho"* refiere que: "*Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. 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. Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente"*.

Que el artículo 2.2.3.12.9 del mencionado Decreto, establece que: *Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta"*.

Que el artículo 2.2.3.12.11 del citado Decreto menciona que: *"Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales"*.

Que el Decreto 1166 de 2016 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.

Que los artículos 27 y 28 de la Resolución Externa 3660 de 2022 del Ministerio de Defensa Nacional *"Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones"* dispone que: *"Artículo 27. Las entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa deberán en el término de seis (06) meses adoptar sus reglamentos internos del derecho de petición conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos que emita la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional"*; y *"Artículo 28. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que sean radicadas en el Ministerio de Defensa Nacional y sean trasladadas por*

competencia a las dependencias o entidades adscritas y vinculadas del Sector Defensa, deberán ser gestionadas dentro de los términos de ley, a través del Sistema de Gestión dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional".

Que mediante Circular No. M20220811007627 de 11 de agosto de 2022, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, imparte y recalca los lineamientos e instrucciones para el trámite oportuno y adecuado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentados por los ciudadanos.

Que de conformidad con la normativa en cita, se hace imperativo para la CIAC S.A., actualizar su directriz institucional, implementando las nuevas disposiciones y prácticas administrativas frente al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, a fin de brindar sus respuestas de manera tal que las mismas sean pertinentes y se ajusten al ordenamiento jurídico.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

I. DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1º. ***Objeto***. La presente Resolución tiene por objeto establecer el Reglamento Interno para el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (en adelante P.Q.R.S.D.F), que presente cualquier persona a través de los diferentes canales de atención dispuestos para el efecto en la CIAC S.A., con el fin de que éstas reciban una respuesta oportuna, de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, en virtud de las competencias Constitucionales, Legales y Reglamentarias asignadas para tal efecto.

ARTÍCULO 2º. ***Ámbito de Aplicación.*** Todas las dependencias de la CIAC S.A., tanto servidores públicos y contratistas, en el marco de sus funciones u obligaciones, serán responsables del cumplimiento del trámite interno establecido en la presente Resolución, para garantizar el debido ejercicio del derecho de petición en el marco de sus competencias.

ARTÍCULO 3º. ***Definiciones.*** Para efectos de la Resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **ATENCIÓN**: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa de los servidores públicos y contratistas de la CIAC S.A., con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad, a través de los canales físicos o virtuales, para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación y en general para adelantar cualquier solicitud del resorte de la Entidad.

2. **ATENCIÓN PREFERENCIAL Y DIFERENCIAL**: Es la atención que debe ser brindada por la CIAC S.A., a todas las personas objeto de especial protección constitucional, como las personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores.

3. **ATENCIÓN PRIORITARIA**: La atención prioritaria es aquella que se efectúa respecto de las siguientes peticiones: 1) De reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; 2) Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario; 3) Cuando la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

4. **BUZÓN DE SUGERENCIAS**: Urna de comunicación física o electrónica donde todas las personas naturales y jurídicas pueden depositar una idea, recomendación o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Corporación.

5. **CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN**: Son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales dispuestos por CIAC S.A., para que las personas naturales o jurídicas presenten las P.Q.R.S.D.F, de conformidad con la normatividad vigente.

6. **CANAL PRESENCIAL**: Es la oficina o punto de atención, y demás espacios físicos destinados por la CIAC S.A. para la atención de los diferentes grupos de interés.

7. **CANAL TELEFÓNICO**: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público o contratista y las personas por medio de las redes de telefonía fija, o móvil.

8. **CANAL VIRTUAL**: Medio que permite la interacción a través del Portal Institucional o página web, redes sociales, chats, entre otras herramientas virtuales, donde las personas pueden ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación y en general para adelantar cualquier solicitud.

9. **CONSULTA**: Solicitud presentada a las autoridades para que emitan un concepto o expongan su criterio respecto a materias relacionadas con el ejercicio de sus funciones.

10. **DENUNCIA**: Puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posiblemente conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria.

11. **FIRMA DIGITAL**. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación.

12. **FIRMA ELECTRÓNICA**: Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

13. **ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA:** Inventario en el que se enlista aquella información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede causar un daño a determinados derechos o intereses públicos o privados, por lo que no es publicable.

14. **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA**: Es aquella información que está en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal y pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. El acceso a esta información podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18° de la Ley 1712 de 2014.

15. **INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA**: Es aquella información que estando en poder o custodia de la CIAC S.A., debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal, en los términos del artículo 19° de la Ley 1712 de 2014.

16. **INFORMACIÓN RESERVADA**: Es aquella información o documentación que estando en poder o custodia de la CIAC S.A., se encuentra expresamente sometida a reserva por mandato Constitucional o Legal, en los términos del artículo 24° de la Ley 1437 de 2011.

17. **MENSAJE DE DATOS.** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el intercambio electrónico de datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

18. **NOTIFICACIÓN**: Dar a conocer al peticionario la respuesta o decisión al derecho de petición emitido por la Entidad.

19. **NOTIFICACIÓN POR AVISO**: Dar a conocer al peticionario la respuesta del derecho de petición, a través de un Aviso que llevará copia de la respuesta.

20. **ORIENTACIÓN**: Consiste en suministrar escrita, verbalmente o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, información e indicación por parte del servidor público o contratista de la Entidad al grupo de interés, para guiarlo frente a una inquietud general de baja complejidad.

21. **FELICITACIÓN**: Es el reconocimiento o congratulación que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta CIAC S.A., o las funciones que ésta o sus funcionarios cumplen.

22. **PETICIÓN**: Consiste en la solicitud, verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, por medio de la cual toda persona puede dirigirse a la CIAC S.A., con el propósito de obtener dentro de los términos de Ley, el pronunciamiento o intervención oportuna de un asunto concreto, de acuerdo con la Constitución Política y la normatividad vigente.

23. **PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL**: Es la petición que representa los intereses colectivos, de la generalidad, en la cual no es posible individualizar a todos los peticionarios que pueden estar involucrados.

24. **PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR**: Es la petición que presenta una persona natural o jurídica con el fin de obtener una respuesta frente a una situación, que le afecta o le atañe directamente y en la cual es posible individualizarlo.

25. **PETICIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN**: Es aquella petición que indaga sobre el ejercicio de las funciones de la Entidad o solicita acceso a la información que ésta tiene en su poder.

26. **PETICIÓN ANÓNIMA**: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad, una irregularidad o se formula una petición.

27. **QUEJA**: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o critica expresada por una persona natural o jurídica ante la CIAC S.A., en la cual manifiesta presuntas conductas irregulares en relación con la prestación del servicio de sus empleados, trabajadores, contratistas, subcontratistas, personal en comisión, aliados, personas vinculadas o particulares que colaboran en la misma.

28. **RECURSO**: Medio para impugnar la respuesta dada por la Entidad, a efectos de revisar de fondo o de forma, los vicios en que se haya podido incurrir.

29. **RECLAMO**: Es la manifestación que puede ser verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos en la cual la parte interesada manifiesta su insatisfacción por el

incumplimiento o irregularidad en alguna de las características de los procesos, productos o servicios ofrecidos por la CIAC S.A.

30. **REQUERIMIENTO**: Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, y organismos de control, a partir de la cual se exhorta a la CIAC S.A., a suministrar dentro de un término establecido, información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios que ofrece la Corporación.

31. **SOLICITANTE, PETICIONARIO O USUARIO**: Persona natural o jurídica que presenta una P.Q.R.S.D.F a la CIAC S.A., de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

32. **SUGERENCIA**: Es la manifestación de una idea, propuesta o indicación que se da con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función propia de la Entidad.

33. **TÉRMINO**: Plazo establecido por la Ley para dar cumplimiento o gestión a una solicitud o requerimiento del Solicitante, Peticionario o Usuario.

II. DISPOSICIONES COMUNES.

DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 4º. ***Presentación y radicación de peticiones.*** Las P.Q.R.S.D.F podrán presentarse verbalmente, o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la Ley, en el acto de recibo, la CIAC S.A. deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este 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 encargado de radicación la expedirá en forma sucinta.

La CIAC S.A., podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que la Ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

PARÁGRAFO. En los casos de peticiones verbales deberá quedar constancia por escrito de la misma, que deberá contener como mínimo: el número de radicado o consecutivo asignado a la petición, fecha y hora de recibido, los nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, objeto y razones de la petición, la relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal y la identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

ARTÍCULO 5º. ***Canales, y horarios de recepción de las P.Q.R.S.D.F en la CIAC S.A.***

Canal Presencial. El peticionario podrá radicar su P.Q.R.S.D.F en el domicilio principal de la CIAC S.A., en la dirección: Avenida Calle 26 No. 103-08, Entrada 1, Interior 2, de la ciudad de Bogotá D.C., en el horario de atención al público, es decir de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Canal Virtual. La CIAC S.A. en su portal institucional o página web en los links generados para el efecto, o al correo electrónico atencion@ciac.gov.co se recibirá de manera válida las P.Q.R.S.D.F, de que trata la presente Resolución. Aplica de igual forma las P.Q.R.S.D.F que sean recibidas por las redes sociales oficiales de la Entidad:

- Facebook: Facebook.com/CIACcolombia
- LinkedIn: Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana
- Twitter: @CIAC_
- Instagram: Ciacs.a

No obstante lo anterior, las peticiones enviadas desde la sede electrónica, canales virtuales o por correo electrónico, recibidas por fuera del horario indicado en precedencia, se radicarán al día hábil siguiente, y el término para dar respuesta comenzará a correr al día hábil siguiente a la fecha de radicación.

Canal Telefónico. Mediante la línea única de atención al cliente +57 315 3187386.

PARÁGRAFO. Cuando se radique una comunicación que no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser radicada, atendiendo lo dispuesto en el presente artículo y se le dará el tratamiento del artículo 10º de la presente Resolución.

ARTÍCULO 6º. ***Modalidades y términos para resolver las P.Q.R.S.D.F.*** Las modalidades y los términos para resolver las P.Q.R.S.D.F son los siguientes:

MODALIDADES	TÉRMINO PERENTORIO
Peticiones en interés general o particular.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de Información, Certificaciones, Expedición de copias de documentos.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de información entre autoridades públicas.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Petición de Consulta.	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
Quejas.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamos.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencias.	Las sugerencias no requieren respuesta y serán valoradas por la Oficina de Subgerencia.
Denuncias	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
Felicitaciones.	Las felicitaciones no requieren respuesta.

Peticiones de Congresistas.	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.
Traslado por competencia.	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

ARTÍCULO 7º. ***De la interrupción de los términos para resolver.*** Cuando la CIAC S.A., excepcionalmente no pueda resolver las peticiones dentro de los términos señalados en el artículo 6º de la presente Resolución, deberá informar al Peticionario, Solicitante, Usuario dentro del término inicialmente previsto en la solicitud, el motivo de la demora y señalará un nuevo plazo razonable en el cual se dará respuesta, que en todo caso no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

ARTÍCULO 8º. ***Contenido de las peticiones.*** Las P.Q.R.S.D.F, deberán contener, por lo menos, lo siguiente:

a) La designación de la autoridad a la cual se dirige.
b) Los nombres y apellidos completos del peticionario, solicitante, usuario o de su representante o apoderado.
c) Indicación del documento de identidad del peticionario, solicitante, usuario o su representante o apoderado, dirección y teléfono donde recibirán la correspondencia. El peticionario, solicitante, usuario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario, solicitante, usuario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
d) Objeto de la petición.
e) Las razones en que se fundamenta su petición.
f) La relación de los requisitos exigidos por la Ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
g) La firma del peticionario, solicitante, usuario o su representante o apoderado, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1. La CIAC S.A., está en la obligación de examinar integralmente la P.Q.R.S.D.F, 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 9º. ***Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia.*** Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto; para este fin la CIAC S.A., deberá habilitar mecanismos electrónicos o tecnológicos para grabar estas peticiones y garantizar su presentación, radicación y constancia.

Si la CIAC S.A., no cuenta con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, el funcionario que la reciba deberá dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta en consonancia con el Decreto 1069 de 2015.

PARÁGRAFO 1. Una vez la Entidad realice la grabación, solicitará al Ministerio de Cultura a más tardar al día hábil siguiente a la recepción de la petición, el directorio de traductores, a efectos de contactar al traductor correspondiente, para que efectúe la traducción de la petición y la respuesta que emita la CIAC S.A.; una vez se obtenga la traducción tanto de la petición como de la respuesta, ambas se deben registrar en el archivo documental.

PARÁGRAFO 2. Los términos de Ley se suspenderán desde el momento en que se envié la petición al Ministerio de Cultura, hasta cuando dicho Ministerio envíe la traducción respectiva. Igualmente se volverán a suspender los términos a partir del envío de la respuesta al Ministerio de Cultura para la respectiva traducción.

ARTÍCULO 10º. ***Peticiones Anónimas.*** Todo ciudadano tiene derecho de proteger su identidad al momento de presentar su queja o denuncia y el Estado debe ser garante de ello. Por tal razón, para presentar una queja o denuncia no es requisito la identificación de quien la realice, sin embargo, el deber de denunciar consagrado en la Constitución Política debe ser ejercido en forma responsable en virtud de los principios de buena fe, transparencia y presunción de inocencia que les son otorgados a los sujetos responsables.

Por lo anterior, el inicio y trámite de oficio de la acción disciplinaria a razón de las denuncias o quejas anónimas no procederá, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de la Ley 190 de 1995, en aquellos casos en que la denuncia o queja anónima sea irrespetuosa o no cumpla con los requisitos señalados, según sea el caso, procederá el archivo de la misma, dejando la constancia respectiva.

PARÁGRAFO. Las respuestas a las peticiones anónimas deberán notificarse mediante Aviso en el portal institucional o página web de la CIAC S.A.

ARTÍCULO 11º. ***Peticiones incompletas y desistimiento tácito por no suministro de información.*** En virtud del principio de eficacia, cuando la CIAC S.A., constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

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

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

ARTÍCULO 12º. ***Desistimiento expreso de la petición.*** El Peticionario, Solicitante, Usuario podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, no obstante lo anterior, la CIAC S.A, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso expedirá respuesta motivada.

ARTÍCULO 13º. ***Petición irrespetuosa, oscura o reiterativa.*** 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 a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la CIAC S.A., 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 14º. ***Atención prioritaria de P.Q.R.S.D.F.*** La CIAC S.A., dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado; cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada la CIAC S.A., adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

PARÁGRAFO 1. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Decreto Ley 19 de 2012.

PARÁGRAFO 2. Se establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública, según lo dispuesto en artículo 13 del Decreto Ley 19 de 2012.

ARTÍCULO 15º. ***Traslado de petición a la autoridad competente.*** Si la CIAC S.A., no es la competente para tramitar la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado la CIAC S.A., 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 16º. ***Respuesta a las P.Q.R.S.D.F.*** La respuesta a las *P.Q.R.S.D.F.* según corresponda, deberá ser puesta en conocimiento del peticionario por el medio más expedito e idóneo, y deberán reunir las siguientes características:

a) Pronta, clara, completa, congruente y de fondo con lo solicitado.
b) Resolver total y de forma concreta la petición o peticiones.
c) Emitirse dentro de los términos señalados en la Ley.
d) Indicar las razones precisas para negar o trasladar su solicitud.
e) Presentada en lenguaje claro y comprensible para el peticionario.
f) Verificar dirección, teléfono, correo electrónico y demás datos que deben ser actualizados
g) La notificación de las respuestas se efectuará a través de los servicios de mensajería de la Entidad o por correo electrónico cuando ello esté autorizado por el peticionario.

PARÁGRAFO 1. Es responsabilidad del funcionario que emita la respuesta, verificar que reúna cada uno de los literales enunciados.

PARÁGRAFO 2. El derecho de petición no implica una prerrogativa en virtud de la cual la CIAC S.A. se vea obligada a despachar favorablemente las pretensiones del solicitante, razón por la cual no se debe entender conculcado este derecho cuando la Entidad resuelve oportuna y materialmente la petición y, satisface los requerimientos del solicitante, aunque la respuesta sea negativa.

ARTÍCULO 17º. ***Peticiones análogas.*** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones análogas, se podrá dar una única respuesta, la cual se publicará en la portal institucional o página web de la CIAC S.A., o en un diario de amplia circulación y se entregará copia de la misma a quien la solicite.

ARTÍCULO 18º. ***Notificación a terceros determinados.*** Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la CIAC S.A., resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les notificará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La notificación se hará por correo a la dirección electrónica que se conozca si no hay otro medio más eficaz. En el acto de notificación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición. Si esta no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la correspondiente publicación en el portal institucional o página web de la entidad.

ARTÍCULO 19º. ***Notificación de las respuestas de P.Q.R.S.D.F.*** Dentro de los términos legales para el trámite de las P.Q.R.S.D.F. recibidas en la CIAC S.A., la dependencia encargada de la respuesta gestionará la notificación de la misma al peticionario.

Cuando la respuesta emitida a una P.Q.R.S.D.F haya sido enviada a la dirección electrónica informada por el peticionario y ésta sea devuelta por no ser posible su entrega al destinatario, se procederá a realizar la publicación en el portal Institucional o página web de la CIAC S.A., en el link dispuesto para tal efecto.

De la misma forma se procederá cuando no se cuente con los datos necesarios para allegar la respuesta al peticionario, a causa de que la P.Q.R.S.D.F recibida no relacione la información de contacto del remitente, no sea posible establecerla conforme a la información que reposa en la Entidad, o cuando se trate de una P.Q.R.S.D.F anónima.

ARTÍCULO 20º. ***Notificación a terceros no determinados* y *publicidad.*** Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de aquélla que permita identificar su objeto, se insertará en la publicación que para el efecto tuviere la CIAC S.A., o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

El valor de las citaciones y publicaciones de que tratan los artículos anteriores deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciere, se entenderá que desiste de la petición.

ARTÍCULO 21º. ***Recursos.*** Contra las respuestas de los derechos de petición radicados ante la CIAC S.A., procede el recurso de reposición, que deberá ser interpuesto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación personal o por aviso.

III. DISPOSICIONES ESPECIALES.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS.

ARTÍCULO 22º. ***Informaciones y documentos reservados.*** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

a) Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos

e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
g) Los amparados por el secreto profesional.
h) Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los literales c), e), f) y g) solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 23º. ***Protección de información que contenga datos personales.*** La CIAC S.A., garantizará la protección de información que contenga datos personales, y a tal efecto, su actuación deberá someterse a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

ARTÍCULO 24º. ***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.

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

ARTÍCULO 25º. ***Insistencia del peticionario en caso de reserva.*** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal o el Juez Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. 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.

ARTÍCULO 26º. ***Inaplicabilidad de las excepciones.*** El carácter reservado de la información no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo Constitucional o Legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas

autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

PARÁGRAFO. La CIAC S.A., solo podrá negar la petición de información o documentos mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes, y se notificará al peticionario. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 27º. ***Expedición de copias.*** Los costos de la expedición de copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas; por consiguiente, el valor de las mismas deberá ser cancelado previamente por el peticionario para cubrir los gastos de su expedición.

PARÁGRAFO 1. En todo caso el precio de las copias no podrá exceder el valor de la reproducción, teniendo en cuenta el índice de inflación del año respectivo, según lo previsto en el artículo 17 de la Ley 57 de 1985 y el artículo 3 de la Ley 242 de 1995.

PARÁGRAFO 2. En el caso que la información solicitada, repose en formato electrónico o digital, o el peticionario así lo solicite, se le podrá grabar o enviar la información por estos medios y no se le cobrará costo alguno de reproducción, siempre y cuando se compruebe que la institución no ha incurrido en ninguna inversión o gasto.

PARÁGRAFO 3. El número de cuenta al que se consignará será el indicado por la Dirección Administrativa y Financiera de la Corporación.

DE LAS PETICIONES DE CONSULTA.

ARTÍCULO 28º. ***Alcance de los conceptos.*** Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por la CIAC S.A., como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido en su título II, por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

IV. DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 29º. ***Equivalencia funcional.*** El mensaje de datos cumplirá el principio de equivalencia funcional cuando responda a los propósitos y funciones de la exigencia tradicional del documento sobre papel, determinados con técnicas electrónicas que tienen en cuenta los requisitos de forma fiabilidad, inalterabilidad y rastreabilidad, que son aplicables a la documentación consignada sobre papel, bajo los siguientes criterios:

- Proporcionar un documento legible para todos;
- Asegurar la inalterabilidad de un documento a lo largo del tiempo;
- Permitir la reproducción de un documento a fin de que cada una de las partes disponga de un ejemplar del mismo escrito;
- Permitir la autenticación de los datos consignados suscribiéndolos con una firma; y
- Proporcionar una forma aceptable para la presentación de un escrito ante las autoridades públicas y los tribunales.

PARÁGRAFO. La firma en el mensaje de datos, sea porque se exija su presencia o establezca ciertas consecuencias en ausencia de la misma, en relación con un mensaje de datos, se entenderá satisfecho dicho requerimiento si:

a) Se ha utilizado un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos y para indicar que el contenido cuenta con su aprobación;
b) Que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado.

ARTÍCULO 30º ***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 que regulan la presente Resolución, será objeto de las sanciones previstas en la Ley 1952 de 2019 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 31º. ***Disposiciones aplicables.*** En lo no previsto en la presente Resolución, se aplicará lo dispuesto en las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014, 1755 de 2015, 1437 de 2011 y las demás normas que las modifiquen, aclaren o sustituyan.

ARTÍCULO 32º. ***Vigencia y derogatoria.*** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 083 de 20 de abril de 2015.

ARTÍCULO 33º. ***Publicidad.*** La presente Resolución se publicará en el portal institucional o página web de la entidad y será comunicada a los funcionarios y contratistas a través de correo electrónico institucional.

Dada en la ciudad de Bogotá D.C. a los, 22 DIC. 2022

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MAYOR GENERAL IVÁN DELASCAR HIDALGO GIRALDO
Gerente General Y Representante Legal CIAC S.A.

Vo.Bo. **CORONEL JUAN DIEGO PÁEZ GONZÁLEZ**
Subgerente CIAC S.A.

Vo.Bo. **MILLER ALEXANDER GARCIA**
Grupo Asesor Jurídico CIAC S.A.

Vo.Bo. **NÍCOLAS VALLEJO CORREA**
Grupo Asesor Jurídico CIAC S.A.