



Libertad y Orden

MINISTERIO DEL INTERIOR

RESOLUCIÓN No. DE 2013

(**252**) 19 FEB 2013

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la interposición de recursos ante el Ministerio del Interior.

EL MINISTRO DEL INTERIOR

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las que le confieren los artículos 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 6° del Decreto 2893 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política y 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 1° de la Ley 58 de 1982, 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 34 (numeral 19) de la Ley 734 de 2002, las autoridades deben reglamentar 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, señalando para ello plazos máximos según la categoría o naturaleza de los asuntos. Así mismo, que son deberes de las entidades públicas correspondientes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 962 de 2005 estableció disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las entidades y organismos del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, y en su artículo 3° señala los derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública y en su artículo 6° 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; advirtiendo que en los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.

Que el Decreto Nacional 019 de 2012 contiene normas tendientes a suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que conforme con el artículo 1° de la Ley 1444 de 2011 se escinde del Ministerio del Interior y de Justicia los objetivos y funciones asignados por las normas vigentes al despacho del Viceministro de la Justicia y el Derecho y a las dependencias a su cargo, y se ordena (artículo 2°) reorganizar el Ministerio del Interior y de Justicia, el cual se denominará Ministerio del Interior y continuará

Handwritten signature

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la interposición de recursos ante el Ministerio del Interior". Hoja No. 2

cumpliendo los objetivos y funciones señalados por las normas vigentes, salvo en lo concerniente a la escisión de que trata el artículo 1° de la citada ley.

Que mediante Decreto Nacional 2893 del once (11) de agosto de 2011, se modificaron los objetivos, la estructura orgánica y funciones del Ministerio del Interior y se integró el Sector Administrativo del Interior.

Que mediante la Ley 1437 de 2011, vigente a partir del 2 de julio de 2012, se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual regula, entre otros aspectos, el derecho de petición; disposiciones éstas que fueron declaradas inexequibles por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011, de manera diferida al 31 de diciembre de 2014, por considerar que el asunto debía ser regulado por ley estatutaria, conforme a lo establecido en el artículo 152 superior.

Que de conformidad con lo expuesto, es necesario reglamentar internamente el derecho de petición, así como la interposición de recursos en el Ministerio del Interior, con el fin de adaptarlo a la nueva estructura y funciones del Ministerio del Interior y a la normatividad existente sobre la materia; y derogar la Resolución 865 del 23 de marzo de 2003, "Por la cual se reglamentó el trámite del Derecho de Petición en el Ministerio del Interior y de Justicia y se adoptó el Sistema de Quejas y Reclamos...".

Que con fundamento en las anteriores consideraciones se procede a expedir el referido reglamento.

RESUELVE:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

CAMPO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES, PRINCIPIOS, OBJETO Y CLASE DE PETICIONES

Artículo 1. Campo de aplicación. La presente resolución reglamenta la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y recursos, que le corresponde resolver al Ministerio del Interior, de conformidad con sus competencias.

Los aspectos no contemplados en el presente reglamento se regirán por las generalidades establecidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables.

Artículo 2. Definiciones. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

- a. **Asesoría:** Acompañamiento sistemático y de manera programada a los clientes o usuarios del Ministerio del Interior en temas y campos de competencia institucional.
- b. **Anónimo:** Escrito presentado por un usuario, cliente, quejoso o peticionario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

EF
Guzmán

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la interposición de recursos ante el Ministerio del Interior". Hoja No. 3

- c. **Certificaciones:** Son documentos por medio de los cuales el jefe de una dependencia hace constar la existencia o estado de una situación, actuación o proceso administrativo que se hayan surtido.
- d. **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- e. **Consulta:** Se refiere a la orientación solicitada por el peticionario o cliente al Ministerio del Interior, sobre interpretación de normas u operaciones de la cartera u otra entidad pública o privada, cuyas respuestas no son obligatorias, ni comprometen la responsabilidad de la dependencia que las emite o del Ministerio.
- f. **Calidad:** Conjunto de características inherentes al óptimo cumplimiento de los requisitos.
- g. **Dependencia, grupo, área o funcionario competente:** Es aquella o aquel que de conformidad con las normas legales vigentes y el manual de funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja o reclamo.
- h. **Derecho de Petición:** Es aquella prerrogativa que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes, por motivo de interés general o particular, para elevar solicitudes respetuosas, con el fin de solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, y para obtener pronta resolución de las mismas.
- i. **Felicitación:** Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario o cliente al Ministerio del Interior por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.
- j. **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee el Ministerio del Interior, los cuales puede solicitar o consultar el cliente, respetando las restricciones que establece la ley.
- k. **Orientación:** Consiste en suministrar información al cliente para ayudarlo o guiarlo frente a sus peticiones en temas y campos de competencia del Ministerio del Interior, que sean de su interés.
- l. **Queja¹:** Expresión de insatisfacción endilgada a un servidor público con respecto a la prestación del servicio. Es la protesta, censura, manifestación de descontento realizada contra la conducta presuntamente irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- m. **Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita, mediante la cual el ciudadano o cliente presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho o por considerarse perjudicado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la interposición de recursos ante el Ministerio del Interior". Hoja No. 4.

- n. **Servidor Público.** De conformidad con lo establecido en el artículo 123 de la Constitución Política, son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, los cuales están al servicio del Estado y de la comunidad; y deben ejercer sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

Artículo 3. Principios orientadores. Todas las actuaciones administrativas del Ministerio del Interior se regirán por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política y que hacen relación a la Igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones y por aquellos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como son los del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Artículo 4. Objeto del derecho de petición. El derecho de petición que se ejerza ante el Ministerio del Interior tiene por objeto la efectividad y el reconocimiento de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la Constitución Política y la ley, y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones administrativas que la misma le ha otorgado al Ministerio.

Artículo 5. Ejercicio del derecho de petición. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener respuesta en los términos previstos en el artículo 34 de esta resolución.

Toda petición que interponga 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.

Artículo 6. Obligaciones de los funcionarios públicos. Es deber de todo servidor público recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y reclamos, y evaluar las sugerencias que presenten los ciudadanos en ejercicio del derecho a participar en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

El Ministerio del Interior, a través del Grupo de Conservación Documental y Gestión de Correspondencia deberá garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Parágrafo. De conformidad con el artículo 12 del Decreto Nacional 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente peticiones, 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.

Artículo 7. Forma de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse bajo cualquiera de las siguientes formas:

- a. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
- b. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
- c. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.

68
WIMAY

Continuación de la resolución "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y la interposición de recursos ante el Ministerio del Interior". Hoja No. 5

d. Por las autoridades, oficiosamente.

Artículo 8. Fines perseguidos con el derecho de petición. El derecho de petición se podrá interponer con cualquiera de los siguientes fines:

- a. Reconocimiento de un derecho;
- b. La resolución de una situación jurídica;
- c. La prestación de un servicio;
- d. Información;
- e. Formulación de consultas;
- f. Exámen y requerimiento de copias de documentos;
- g. Sugerencias;
- h. Felicitaciones;
- i. Quejas;
- j. Denuncias;
- k. Reclamos e
- l. Interposición de recursos.

Parágrafo. Estas finalidades que pueden ser alcanzadas bajo derecho de petición, se denominarán en forma genérica "Peticiones" y se ejercerán tal y como se determina en el título segundo de esta resolución. Las modalidades de "Peticiones" pueden ser presentadas o requeridas verbalmente, por escrito físico o haciendo uso de los medios virtuales, tecnológicos o electrónicos, con que cuenta el Ministerio, y deben referirse a asuntos de su competencia.

TÍTULO II

DE LAS CLASES DE PETICIONES

CAPÍTULO PRIMERO

DE LAS PETICIONES EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR Y FORMA DE SU PRESENTACIÓN

Artículo 9. Peticiones en interés general y particular. Toda persona podrá presentar peticiones respetuosas en interés general o en interés particular, que tengan relación directa con las funciones y las actuaciones administrativas del Ministerio del Interior; los servidores públicos de la entidad están obligados a dar respuesta de fondo de acuerdo con sus funciones, temática y trámite, en los términos contemplados en la ley y en el presente reglamento.

Estas peticiones pueden ser formuladas por el usuario bajo el derecho de petición, por escrito físico (*en Bogotá, D. C. calle 12 B No. 8 - 46 primer piso*), verbalmente, telefónicamente (Línea 01-8000-910403), o de manera virtual, al correo electrónico servicioalciudadano@mininterior.gov.co, o entrando a la página WEB www.mininterior.gov.co. Link PQRS, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Parágrafo 1. Corresponde al funcionario asignado por el Grupo de Servicio al Ciudadano administrar el correo electrónico institucional mencionado en el párrafo anterior, así como el aplicativo PQRS de la página WEB del Ministerio, remitiendo oportunamente las peticiones, quejas y reclamos al correo electrónico mesadeentrada@mininterior.gov.co con el objeto de que sean radicadas y

SE GUINAR