

RESOLUCION 474 DE 2005

(febrero 3)

Diario Oficial No. 45.816 de 08 de febrero de 2005

FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición y se adopta el sistema de quejas y reclamos sobre las actuaciones administrativas de competencia de la Fiscalía General de la Nación.

EL FISCAL GENERAL DE LA NACIÓN,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales y en especial de las conferidas por el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, y por el numeral 17 del artículo 11 de la Ley 938 de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#), desarrollados por el Código Contencioso Administrativo, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; asimismo, a acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley;

Que el Código Contencioso Administrativo consagra y reglamenta el derecho de petición;

Que el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 señala que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que el numeral 17 del artículo 11 de la Ley 938 de 2004 dispone que son funciones propias del Fiscal General de la Nación expedir reglamentos, órdenes, circulares y los manuales de organización y procedimientos conducentes a la organización administrativa y al eficaz desempeño de las funciones de la Fiscalía General de la Nación;

Que la Resolución 0-0473 del 28 de junio de 1993 reglamentó el trámite del derecho de petición al interior de la entidad, consagrado en la Constitución Política y el Decreto 01 de 1984;

Que la Resolución 0-1656 del 30 de julio de 1996, organizó el sistema de quejas y reclamos de la Fiscalía General de la Nación y le asignó esta función a la Oficina de Veeduría;

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

DEL DERECHO DE PETICIÓN

ARTÍCULO 1o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Toda actuación administrativa que se adelante en la Fiscalía General de la Nación se debe desarrollar de acuerdo con los principios administrativos de economía, celeridad y eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos de que trata el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIÓN. El derecho de petición a que se refiere la presente resolución comprende todas aquellas peticiones respetuosas, presentadas por toda persona, natural o jurídica, en forma verbal, escrita o por correo electrónico, de interés particular, colectivo o general, siempre y cuando su objeto no se encuentre dentro de los asuntos restringidos por la ley o por la Constitución.



ARTÍCULO 3o. PROCEDENCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN. El origen de las actuaciones administrativas se encuentra fundamentado en el ejercicio del derecho de petición, el cual se puede ejercer por toda persona, en interés general o particular; por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal o por las autoridades oficiosamente.

La Fiscalía General de la Nación a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. En general, las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con lo dispuesto por el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia y el Decreto 01 de 1984, en relación con cuestiones que por su naturaleza legalmente le competen.
2. Las solicitudes de información que se presenten en relación con las actuaciones de esta entidad, en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, salvo lo que se encuentre bajo reserva.
3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
4. Las consultas verbales o escritas, recibidas por cualquier medio tecnológico relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales.
5. Las quejas y reclamos que se presenten por el mal funcionamiento o la ineficiente prestación de los servicios a cargo de la entidad o por la incursión en cualquier conducta prevista en la Ley [734](#) de 2002 que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses.



ARTÍCULO 4o. MEDIOS DE PRESENTACIÓN. Las solicitudes que se presenten ante la Fiscalía General de la Nación, en ejercicio del derecho de petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio magnético legalmente idóneo que le permita a la entidad su conocimiento.



ARTÍCULO 5o. PETICIONES VERBALES. Las peticiones verbales se atenderán en la jornada laboral establecida para la entidad y se formularán directamente en la dependencia competente para resolverlas. La respuesta a la petición verbal se comunicará al interesado, de ser posible, de manera inmediata y de la misma forma en que fue hecha, esto es, verbalmente. Si no fuere posible resolver la petición inmediatamente, se levantará un acta en que conste la misma y se le dará el trámite dispuesto para las peticiones escritas. Sin embargo, si la naturaleza del asunto lo requiere, el funcionario competente podrá exigir su presentación por escrito, caso en el cual se seguirá el procedimiento señalado en esta resolución para las peticiones escritas.

Si quien presenta la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de

haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas de interés general, particular o de información, que no impliquen una actuación dentro de un proceso judicial, dirigidas a cualquier dependencia o funcionario de la Fiscalía General de la Nación deberán presentarse en la dependencia competente de resolverla o en el grupo de correspondencia de las distintas dependencias de la Fiscalía, en donde se radicarán y enviarán a la dependencia respectiva para el trámite pertinente.



ARTÍCULO 7o. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES.

1. Petición en interés particular. Aquellas que persiguen que la Administración se pronuncie sobre una situación de carácter individual que generalmente afecta al peticionario.
2. Petición en interés general. Aquellas que persiguen que la Administración se pronuncie en relación con una situación que afecta a la colectividad o conjunto social.
3. Petición de información. Aquellas que persiguen que la Administración le suministre información sobre documentos o asuntos que sean de su conocimiento.
4. Petición de documentos. Aquellas que persiguen recibir de la Administración, copia de uno o más documentos que se hallen en su poder.
5. Consultas. Aquellas que persiguen que la Administración produzca un concepto o una interpretación jurídica de situaciones administrativas y en general sobre aquellas situaciones que tengan relación con las funciones que desempeña.
6. Certificaciones. Aquellas que persiguen que la Administración de fe de una situación sobre la cual tenga conocimiento.



ARTÍCULO 8o. CONTENIDO MÍNIMO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. Las peticiones escritas, incluidas las formuladas por correo electrónico, deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

- a) Designación de la dependencia o autoridad a la que se dirige;
- b) Nombres, apellidos e identificación completa del peticionario, representante o apoderado, si fuere el caso;
- c) Dirección para hacer las notificaciones y número telefónico;
- d) Objeto claro y determinado de la petición;
- e) Razones en que se fundamenta o apoya la petición;
- f) Relación de documentos que se acompañan;
- g) Firma del peticionario, representante o apoderado, según el caso.

Cuando se actúe a través de mandatario se deberá acompañar el respectivo poder o autorización.



ARTÍCULO 9o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS. Recibida la petición en la dependencia competente, el servidor de la Fiscalía encargado la revisará con el fin de constatar que reúne los requisitos formales que establece el artículo [8o](#) de la presente resolución o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si se observa que falta alguno de ellos, o que la información o los documentos suministrados no son suficientes para decidir, se requerirá al peticionario por una sola vez, con toda precisión, para que subsane o complete la información necesaria para proceder a resolver. Este requerimiento interrumpe el término que tiene la entidad para responder, el cual se reanudará una vez sean aportados los documentos solicitados.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir del día siguiente al envío de la solicitud de cumplimiento de los requisitos, de los documentos o de la información necesaria para proceder a resolver, el interesado no se pronuncia al respecto, se entenderá que ha desistido de la petición, procediéndose en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud. De lo anterior se dejará constancia.

Copia de toda petición será fechada y sellada mecánicamente, la cual se devolverá al peticionario y servirá para reclamar la respuesta.

Si el funcionario que recibe la solicitud no es el competente para dar la respuesta, deberá remitirla, a más tardar el día hábil siguiente, al grupo de radicación o a la persona o dependencia que deba resolver la petición, para que sea este quien dé el trámite correspondiente, informando de ello al peticionario en el mismo término.



ARTÍCULO 10. COMPETENCIA PARA ATENDER LAS PETICIONES. Son responsables para atender las peticiones elevadas ante la entidad los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada, de conformidad con lo estipulado por la Ley 938 de 2004.

Si la petición fue radicada en la Oficina de Correspondencia de la entidad, esta tendrá la responsabilidad de remitir el escrito junto con sus anexos a la dependencia competente para responderlo a más tardar al día siguiente de haberla recibido; una vez allí, la dependencia verificará su competencia en el asunto y en caso de considerarse incompetente, remitirá de forma inmediata el escrito junto con sus anexos a donde corresponda.



ARTÍCULO 11. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Teniendo en cuenta la clase de peticiones, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos, los cuales se entenderán hábiles y se contarán a partir del día siguiente a la fecha de su radicación:

1. Peticiones en interés general o particular: Quince (15) días.
2. De información y expedición de copias y fotocopias de documentos que reposan en la entidad, cuando no estén bajo reserva conforme a la Constitución Política y a la ley: Diez (10) días.
3. Consultas: Treinta (30) días.
4. Certificaciones: Diez (10) días, y
5. Las que tengan previsto un procedimiento especial en la ley, reglamento o disposiciones internas, se regirán por los términos allí señalados.

Cuando no fuera posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en los numerales anteriores, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará su petición.

En caso que para atender la solicitud deba recurrirse al archivo histórico o a la documentación dada de baja conforme a la legislación archivística vigente, este hecho se le dará a conocer al interesado indicando el término prudencial que se estima necesario para acceder a la información, consultarla y proveerla.

El retardo injustificado de los términos señalados en el presente artículo es causal de investigación disciplinaria, pero en todo caso el jefe inmediato tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia deberá compeler al funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición y dé respuesta de forma inmediata al requerimiento.

Las consultas a las que se refiere este artículo no comprometerán la responsabilidad de la Fiscalía General de la Nación, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, según lo dispone el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 12. SUSPENSIÓN O INTERRUPCIÓN DEL TÉRMINO PARA RESOLVER. Los términos señalados en el artículo [11](#) de la presente resolución se suspenderán o interrumpirán en los siguientes casos:

1. Cuando se encuentre en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.
- 2 Cuando se solicite al interesado documentos o información adicionales, hasta que este aporte lo solicitado.
3. Fuerza mayor o caso fortuito, circunstancias respecto de las cuales se dejará la respectiva constancia.



ARTÍCULO 13. RECHAZO DE LA PETICIÓN. Habrá lugar a rechazar la petición, en los siguientes casos:

1. Cuando sea presentada en forma irrespetuosa, desobligante, utilizando amenazas o improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre, otros.
2. Cuando esta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de los cuales ya se haya pronunciado la entidad y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan nuevas circunstancias.
3. Cuando se refiera al ejercicio de la facultad nominadora.

El rechazo de cualquier petición deberá realizarse en forma escrita, en el cual se indicará expresamente la razón por la cual no se atendió, procediéndose a comunicar al interesado y dándose traslado a la Procuraduría General de la Nación, en los términos de que trata el artículo [23](#) del Código Contencioso Administrativo.

Si el peticionario insistiere en su solicitud, conforme a lo establecido en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, el funcionario que determinó la negativa inicial debe remitir la documentación de

que trata la petición al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción el lugar donde se encuentren los documentos, para que este decida en única instancia, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.

Dicho término se interrumpirá en el caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.



ARTÍCULO 14. DESISTIMIENTO. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, no obstante, la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones; en tal caso, se expedirá comunicación escrita donde se exprese tal circunstancia.

El desistimiento será tácito si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado en el término de dos (2) meses.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



ARTÍCULO 15. SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar la página de la Fiscalía General de la Nación en Internet www.fiscalia.gov.co acerca de los documentos relacionados con el funcionamiento de la entidad, obtener información sobre las normas que definen sus funciones, naturaleza y estructura, así como solicitar copia de los mismos de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en los artículos [17](#) y [19](#) del Código Contencioso Administrativo.

Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información diferente de la señalada en el inciso anterior, así como a obtener copia de los documentos que reposen en la entidad, serán atendidas por las dependencias competentes, conforme al procedimiento de radicación, trámite y dentro de los plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a algunos de los documentos que la Constitución Política o la ley prescriben como de carácter reservado.



ARTÍCULO 16. INFORMACIÓN CON RESERVA LEGAL. Tendrán carácter de reservados los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la ley. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, a las que se les podrá entregar copias de los documentos reservados, correspondiéndoles a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos conforme al artículo [20](#) del Código Contencioso.



ARTÍCULO 17. SOLICITUD DE COPIAS Y FOTOCOPIAS. La solicitud de copias y fotocopias de documentos que reposan en la entidad, debe ser autorizada por el jefe de la dependencia o por el funcionario a quien este haya delegado dicha facultad, siempre que tales documentos no estén cobijados por la reserva legal, en un plazo de diez (10) días hábiles.

Las copias o fotocopias solicitadas serán expedidas a costa del peticionario, quien deberá consignar en el Banco de la República o Banco Popular, a favor de la cuenta del Tesoro Nacional, el valor de \$191, por folio, valor que se reajustará cada año conforme a lo previsto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995 y demás disposiciones que la reformen, en concordancia con

el artículo [265](#) del Código Contencioso Administrativo.

Las copias y fotocopias solicitadas podrán expedirse autenticadas por el competente, si así lo pide el interesado.

DE LAS CERTIFICACIONES



ARTÍCULO 18. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES. Las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o director de la dependencia respectiva da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido. Corresponderá al Jefe de cada dependencia expedir las certificaciones de conformidad con su competencia, y en virtud de las funciones que le hayan sido asignadas.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS



ARTÍCULO 19. PRINCIPIOS Y PROCEDIMIENTO. Las quejas y reclamos se recibirán, tramitarán y resolverán por la Oficina de Veeduría y de Control Disciplinario Interno, siguiendo los principios y procedimientos dispuestos en la presente resolución, en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, en concordancia con la Ley [190](#) de 1995 y en la Ley [734](#) de 2002.



ARTÍCULO 20. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se entiende por queja y reclamo lo siguiente:

Queja. Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular desplegada por uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones.

Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad.



ARTÍCULO 21. FORMAS DE PRESENTACIÓN. Las quejas y reclamos podrán ser presentados por escrito o en forma personal, por correo electrónico, página web o por la línea telefónica gratuita dispuesta para tal fin.

Presentación escrita. El escrito podrá ser presentado en papel común o vía Email que se destine para tal fin y deberá contener por lo menos los siguientes datos:

1. Nombre y apellido del quejoso.
2. Cédula de ciudadanía.
3. Dirección, teléfono y ciudad.
3. Hechos que motivan la queja o reclamo.
4. Firma del quejoso o reclamante.

Presentación verbal. Toda persona que quiera formular verbalmente una queja podrá dirigirse a la

Oficina de Veeduría y Control Disciplinario Interno, en la cual le será recibida su queja y consignada en un formato que contendrá los datos previstos en esta resolución.

Quejas anónimas. La acción disciplinaria no procederá por quejas anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de una conducta irregular o un delito como para adelantar la actuación de oficio, conforme a lo estipulado por el artículo [69](#) de la Ley 734 de 2002 en concordancia con el artículo [38](#) de la Ley 190 de 1995 y numeral 1 del artículo [27](#) de la Ley 24 de 1992.

Se entiende por anónimo todo escrito que carece de signatario o que teniéndolo no le figura identidad al suscriptor para que pueda ser localizado con el fin de que colabore con el aparato judicial en la investigación de los hechos punibles que pone en conocimiento.



ARTÍCULO 22. DEPENDENCIA RESPONSABLE. La dependencia encargada de tramitar las quejas y reclamos y de ejercer la acción disciplinaria que se origine por las quejas que se presenten en contra de los servidores de la entidad por el mal funcionamiento o incumplimiento de sus deberes será la Oficina de Veeduría y Control Disciplinario Interno.



ARTÍCULO 23. DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas verbales se recepcionarán en un formato que deberá contener la siguiente información:

1. Ciudad, fecha y hora de recepción de las mismas.
2. Datos del quejoso o reclamante: nombres y apellidos del quejoso o reclamante, número de cédula, dirección y teléfono.
3. Datos o identificación del servidor denunciado o del presunto implicado.
4. Si se trata de irregularidades en el trámite de procesos penales, información del mismo.
5. Fecha, lugar y descripción de los hechos.
6. Número de radicación de la queja o reclamo, el cual deberá ser consecutivo.
7. Relación de documentos y anexos que se presentan adjuntos a la queja o reclamo.



ARTÍCULO 24. TRÁMITE INTERNO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. De conformidad con el Manual de Procedimientos, una vez recibida la queja, el Jefe de la Oficina la evaluará y asignará dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas a uno de los servidores adscritos a su despacho para que adelante las diligencias a que haya lugar.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la queja, la Oficina acusará recibo de la misma mediante escrito en el que indicará el número de radicación que le haya correspondido.



ARTÍCULO 25. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo, en las resoluciones que lo reglamentan y en la presente resolución para el derecho de petición según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la correspondiente acción disciplinaria a que haya lugar.



ARTÍCULO 26. LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA. Con el fin de atender las quejas y reclamos existirá en la Oficina de Veeduría y Control Disciplinario Interno una línea gratuita que atenderá durante la jornada laboral establecida, en forma continua, de lo cual se llevará el registro respectivo. Al usuario se le exigirán los datos señalados en el artículo [23](#) de la presente resolución. Deberá asegurarse la divulgación de este número telefónico para el conocimiento de la ciudadanía en general.

La atención personal al público se cumplirá en forma continua durante la jornada laboral establecida para la Oficina de Control Disciplinario Interno a través de los servidores delegados para su recepción.

DISPOSICIONES GENERALES



ARTÍCULO 27. Todas las dependencias de la Fiscalía General de la Nación prestarán el apoyo necesario a la oficina responsable del trámite anterior para el cumplimiento de la función asignada.



ARTÍCULO 28. REMISIÓN AL CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. Los aspectos no previstos en la presente resolución se regirán por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas pertinentes.



ARTÍCULO 29. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las Resoluciones 0473 del 28 de junio de 1993 y 0-1656 del 30 de julio de 1996 y las demás que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 3 de febrero de 2005.

El Fiscal General de la Nación,

LUIS CAMILO OSORIO ISAZA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

