

RESOLUCIÓN 3015 DE 2013

(septiembre 30)

Diario Oficial No. 48.942 de 13 de octubre de 2013

MINISTERIO DE CULTURA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas y Reclamos.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias', publicada en el Diario Oficial No. 50.045 de 2 de noviembre de 2016.

LA MINISTRA DE CULTURA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998 y los artículos 1o de la Ley 58 de 1982, la Ley [1437](#) de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley [1474](#) de 2011 Estatuto Anticorrupción y [55](#) de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) consagran el derecho fundamental que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución e igualmente a acceder a documentos públicos salvo los que establezca la ley;

Que igualmente la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo [3o](#) establece que las actuaciones administrativas deben ceñirse a los principios de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación, publicidad y contradicción;

Que la Ley 397 de 1997 es el marco jurídico por el cual se crea el Ministerio de Cultura y en su artículo [67](#) incluye en su estructura orgánica al Despacho de la Secretaría General;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición;

Que la Ley [1437](#) de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, derogó el Decreto número [01](#) de 1984, en el cual se sustentaba el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura adoptó mediante Resolución número [1707](#) de 2006;

Que la citada ley en su artículo [20](#) determina que: “las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario” así como también establece que la autoridad deberá adoptar medidas de urgencia cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, sin perjuicio del trámite que se le dé a la petición;

Que igualmente en su artículo [22](#) señala que: “las autoridades deberán 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”;

Que en virtud de lo establecido en la Ley 1474 de, 2011 en el artículo [73](#), “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”;

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

Que de acuerdo al Decreto-ley número 0019 de 2012 en sus artículos [12](#) y [13](#), se establece que debe brindarse una atención especial a determinadas personas por su condición particular;

Que a través de la Resolución número 0263 del 11 de febrero de 2013, se crea en la Secretaría General el Grupo Interno de Trabajo en el Ministerio de Cultura, denominado Grupo de Atención al Ciudadano, determinándose las funciones en las que está la de “recibir los derechos de petición del Ministerio, distribuyéndolos a las áreas encargadas de dar respuesta, efectuando el seguimiento y control al cumplimiento de los términos, de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación establecida para tal fin”;

Que con el fin de darle un trámite eficiente, oportuno y transparente a las peticiones, a las consultas, a las quejas y reclamos formulados ante el Ministerio de Cultura es indispensable reglamentar su trámite interno;

Que por lo anterior se hace necesario modificar y adicionar al reglamento interno que trata la Resolución número [1707](#) del 8 de noviembre de 2006 para la tramitación de las peticiones, consultas, quejas y reclamos las nuevas disposiciones legales, para darle cumplimiento a las funciones previstas en el Decreto 1746 del 25 de junio de 2003 por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Cultura.

De lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

TÍTULO I.

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.

CAPÍTULO ÚNICO.

CAMPO DE APLICACIÓN Y DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. CAMPO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la

Resolución 2865 de 2016> la presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de los derechos de petición, quejas y reclamos que se formulen y relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, de conformidad con las competencias legalmente conferidas, la normatividad vigente y la reglamentación interna establecida para tal fin.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Los siguientes conceptos se definen teniendo en cuenta la normatividad vigente que regula la atención a los ciudadanos en las diferentes Entidades Públicas.

1. Asesoría: consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los usuarios del Ministerio de Cultura, en temas y campos de competencia institucional.

2. Canales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ministerio de Cultura, a través de los cuales el usuario puede formular peticiones, denuncias, recursos o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

2.1. Canal escrito: canal compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y recursos de los usuarios a través de documentos escritos.

2.2. Canal presencial: permite el contacto directo de los usuarios con el personal del Ministerio de Cultura, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.

2.3. Canal telefónico: canal que permite establecer un contacto con los usuarios mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.

3. Certificaciones: son actos administrativos por medio de los cuales el responsable de la dependencia competente, da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido.

4. Consulta: es la petición mediante la cual el usuario somete a consideración del Ministerio de Cultura un caso o asunto, para que este emita el correspondiente concepto.

5. Denuncia: es la información o comunicación que presenta un usuario ante el Ministerio de Cultura sobre una situación o hecho que considera irregular.

6. Empleado competente: es aquel servidor público que de conformidad con las normas vigentes y el manual descriptivo de funciones y competencias laborales, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.

7. Dependencia competente: es aquella área que de conformidad con las normas vigentes le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición o denuncia.

8. Derecho de petición: es una garantía constitucional que le permite a los usuarios del Ministerio de Cultura formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

9. Información: hace relación a los registros, datos, informes y documentos que posee el Ministerio de Cultura, los cuales puede solicitar o consultar el usuario, atendiendo los protocolos establecidos por la entidad y las restricciones que establece la ley.

10. Modalidad de petición: toda petición que se presente al Ministerio de Cultura podrá corresponder a: solicitud de documentos, solicitud de información, examen de documentos, expedición de copias o fotocopias, consulta, sugerencias, quejas o reclamos.

11. Orientación: suministrar información al usuario para guiarlo en temas o asuntos de competencia del Ministerio de Cultura.

12. Petición: es toda solicitud, que presenta un usuario ante el Ministerio de Cultura encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

13. Queja: es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento del personal del Ministerio de Cultura.

14. **Recepción de peticiones:** es el conjunto de operaciones de verificación y control que realiza el Ministerio de Cultura para la admisión de documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

15 Radicación de comunicaciones: procedimiento por medio del cual, el Ministerio de Cultura asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

16. Reclamo: es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Ministerio de Cultura, ante la situación de un derecho insatisfecho.

17. Recursos: acción que concede la ley al interesado para reclamar contra los actos administrativos expedidos por el servidor público del Ministerio de Cultura que lo generó, o ante el superior jerárquico de este.

18. Sistema de información: es un conjunto de elementos destinado a la administración de registros, datos e información, estructurados para su uso posterior y para prestar un servicio, cubrir una necesidad o cumplir un objetivo.

TÍTULO II.

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

CAPÍTULO ÚNICO.

CANALES DE ATENCIÓN.



ARTÍCULO 3o. CANALES DE ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> El Ministerio de Cultura dispone de los siguientes canales de atención para los usuarios, para que este pueda formular su respectiva petición, sugerencia, queja o reclamo.

1. Canal escrito: los usuarios del Ministerio de Cultura podrán realizar sus peticiones a través de:

1.1. Correo electrónico institucional: servicioalciente@mincultura.gov.co

1.2. Ingresando al portal web de la entidad www.mincultura.gov.co al icono “Para atender sus

quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias” del menú “servicio al ciudadano”.

1.3. Mediante radicación en las instalaciones del Ministerio de Cultura en la sede carrera 8 No 8-49. Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia.

1.4. Vía fax (57+1) 381 6353.

2. Canal presencial: los usuarios pueden acudir a la sede ubicada en la carrera 8 No 8-55 Bogotá, D. C., Grupo de Atención al Ciudadano.

3. Canal telefónico: línea gratuita Nacional 01 8000 938081; Pbx: (57+1) 342 4100 extensión 1181, 1182, 1184.

TÍTULO III.

DEL DERECHO DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.

CAPÍTULO I.

DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 4o. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.

<Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política y en los términos señalados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas en forma verbal o escrita por motivos de interés general o particular al Ministerio de Cultura sobre las materias de su competencia, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Ministerio de Cultura implica el ejercicio del derecho de petición consagrado constitucionalmente en el artículo [23](#), sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.



ARTÍCULO 5o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos:

1. El derecho de petición de interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2. Las consultas que se elevan al Ministerio de Cultura en temas de su competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de Los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

4. Las peticiones entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

5. Cuando se trate de peticiones de expedición de copias, fotocopias o certificación de documentos que reposen en el Ministerio de Cultura, deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada requiera un plazo mayor, caso en el cual el funcionario encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va ser atendida tal solicitud. El costo de las mismas se sujetará a lo dispuesto en el artículo [23](#) de la presente resolución.

6. De acuerdo a la Ley 5ª de 1992, las solicitudes de información por parte de los honorables Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo al artículo 258 de la citada Ley. En tanto que el artículo

260 ibídem, señala que la solicitud de documentos efectuada por las Cámaras Legislativas, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado.

7. Cuando verse la petición sobre la solicitud de cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos, se procederá a resolver dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, de conformidad con la Ley 393 de 1997, artículo [8o](#).

PARÁGRAFO: Si el Ministerio de Cultura no es el competente para atender y resolver la petición, informará inmediatamente al peticionario si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción, si lo hizo por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el empleado competente.



ARTÍCULO 6o. SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Cuando de manera excepcional no sea posible resolver la petición por parte del Ministerio de Cultura dentro de los términos señalados, deberá informar de inmediato al peticionario, en todo caso antes del vencimiento del término señalado por la ley, indicando las razones de la demora y expresando el plazo razonable en el que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



ARTÍCULO 7o. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> El Ministerio de Cultura dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien sumariamente deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo 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, el Ministerio de Cultura deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.



ARTÍCULO 8o. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a la ley y lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La solicitud escrita será radicada por el Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia; la solicitud verbal procederá cuando el interesado así lo manifieste o cuando informe no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, donde se elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá la respuesta. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar el escrito en el Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia, donde se radicará.

La siguiente será la información que se registre en el aplicativo que se esté usando para la administración de las comunicaciones oficiales en el Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia del Ministerio de Cultura.

- Número de radicación.
- Nombre e identificación del peticionario.
- Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta.
- Fecha y hora de recibo.
- Tipo de la solicitud.
- Número de anexos.

Una vez radicado el derecho de petición, el Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia lo direccionará a la dependencia que le corresponda dar respuesta de acuerdo al tema que trate la solicitud.

El Grupo de Atención al Ciudadano tiene un aplicativo, en el que administra las comunicaciones oficiales del Ministerio de Cultura, que le permite hacer el seguimiento a cada uno de los derechos de petición y solicitudes y estar al tanto del trámite dentro de los tiempos que correspondan.

Una vez se resuelva el derecho de petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo y si el peticionario así lo solicita, podrá ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección o al teléfono registrado en el documento respectivamente.

El Grupo de Atención al Ciudadano registrará en el sistema la fecha de envío de la respuesta al derecho de petición.

La dependencia que resolvió la petición informará por escrito al Grupo de Atención al Ciudadano para que este registre el hecho en su base de datos.

PARÁGRAFO 1o. Cuando el Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia a la que le haya sido asignado el derecho de petición determine que el Ministerio de Cultura no es competente para dar respuesta, deberá informarle sobre el particular al peticionario y darle traslado a la entidad que considere competente dentro de un término de diez (10) días a partir de su recepción. La dependencia que resolvió la petición comunicará por escrito al Grupo de Atención al Ciudadano para que registre la terminación del proceso en su base de datos.

PARÁGRAFO 2o. En caso que se interponga recurso a la respuesta del derecho de petición, la dependencia a la que le haya sido asignada la labor de responder el derecho de petición deberá darle trámite a los recursos de ley que se interpongan con la asesoría legal de la Oficina Asesora Jurídica.

PARÁGRAFO 3o. El Grupo de Atención al Ciudadano, remitirá a la Oficina Asesora Jurídica únicamente los derechos de petición y consultas cuando versen sobre aspectos jurídicos que no correspondan a otras áreas del Ministerio o aquellos que requieran asesoría legal.

PARÁGRAFO 4o. En caso que el derecho de petición sea recibido por correo electrónico o por algún otro medio de comunicación o transferencia de datos, deberá ser contestado en los mismos tiempos descritos en el presente acto administrativo y enviará copia de la respuesta al Grupo de Atención al Ciudadano para su correspondiente registro.



ARTÍCULO 9o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información.

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que se fundamenta la petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario si fuere el caso.

PARÁGRAFO. El personal del Ministerio de Cultura responsable de atender las peticiones, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.



ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> En desarrollo del principio de eficacia, cuando se constate por parte del Grupo encargado del Ministerio de Cultura que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la 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, comenzará a correr el término para resolver la petición.

En la ocasión en que el Grupo responsable de las peticiones advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso en el que se suspenderá el término para decidir.

ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO TÁCITO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento expresado en el artículo [10](#) de la presente resolución, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, acorde a lo expresado en el artículo [17](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Vencidos los términos establecidos en el presente y anterior artículo, el Ministerio de Cultura determinará el desistimiento y el archivo de la solicitud, mediante comunicación escrita que se notificará personalmente al peticionario. Ello sin embargo no obsta para que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 12. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Los peticionarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Ministerio de Cultura podrá continuar de oficio con la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; caso en el cual expedirá resolución motivada.

ARTÍCULO 13. CITACIÓN A TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Cuando el funcionario a quien se le asignó resolver la petición determine que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la petición o resulten directamente afectados por la decisión, procederá a la comunicación de la existencia de la actuación, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, si lo hubiere, para que de esta manera puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos en los términos del artículo [37](#) y [38](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De tratarse de terceros determinados la comunicación se remitirá a la dirección o correo electrónico que se conozca si no hay otro medio más eficaz. De no ser posible dicha comunicación, o tratándose de terceros indeterminados, la información se divulgará a través de un medio masivo de comunicación nacional o local, según el caso, o a través de cualquier otro mecanismo eficaz, habida cuenta de las condiciones de los posibles interesados. De tales actuaciones se dejará constancia escrita en el expediente. La solicitud de publicación deberá elevarse ante la Secretaría General por la dependencia responsable.

La dependencia responsable de dar respuesta al derecho de petición deberá informarle al peticionario el costo de la citación o de la publicación y la cuenta en la que este deberá consignar el valor respectivo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la citación o la orden de publicación. En caso de que no se presente el recibo de consignación dentro de este término, se entenderá que el peticionario desiste de su petición.

La dependencia responsable archivará el derecho de petición e informará de este hecho al Grupo de Atención al Ciudadano.



ARTÍCULO 14. SEGUIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Cuando de la respuesta, a un derecho de petición resulte una obligación de hacer o no hacer para el Ministerio de Cultura, la dependencia responsable del cumplimiento de la obligación deberá informar al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el desarrollo de la misma, hasta que se cumpla totalmente la obligación. El Grupo de Atención al Ciudadano registrará la novedad en el sistema y se entenderá cerrado el proceso.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Solo tendrán carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial.

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Los amparados por el secreto comercial o industrial.
3. Los protegidos por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes profesionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a la reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.



ARTÍCULO 16. RECHAZO DE PETICIONES POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, mencionados en el anterior artículo, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.



ARTÍCULO 17. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> 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.



ARTÍCULO 18. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales 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.



ARTÍCULO 19. DOCUMENTOS PUBLICADOS. <**Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016**> Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio de Cultura, indicando el número y la fecha del **Diario**, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



ARTÍCULO 20. CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> En lo que sea pertinente, las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las peticiones que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones de carácter general o particular sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos o documentos que el jefe de la respectiva dependencia deba certificar de conformidad con la ley.



ARTÍCULO 21. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Los términos señalados en el artículo [50](#) de la presente resolución, se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo al procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil o lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 22. PETICIONES IRRESPETUOSAS, IMPRECISAS O REITERATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Cuando no se

comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En cuanto a las peticiones reiterativas ya resueltas, el Ministerio de Cultura podrá remitirse a las respuestas anteriores.

En lo que respecta a las peticiones irrespetuosas en donde se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas o provocaciones entre otros, el Ministerio de Cultura podrá rechazarlas, sin perjuicio de dar traslado de las mismas a las autoridades respectivas para lo de su competencia.



ARTÍCULO 23. VALOR DE COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Cuando las fotocopias solicitadas superen un número de cinco (5) hojas, el valor de cada fotocopia para 2013 es de ciento catorce pesos (\$114.00). Dicho valor deberá ser consignado previamente por el interesado en la cuenta número 6101111-0 del Banco de la República y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará cada año de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995, mediante resolución expedida por la Secretaría General del Ministerio.

Para las solicitudes de este tipo, el tiempo de respuesta se contará a partir de la fecha de entrega del respectivo comprobante de consignación.



ARTÍCULO 24. FALTA DISCIPLINARIA. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> La falta de atención a las peticiones y a los términos a resolver, sin justificación alguna, constituyen falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

CAPÍTULO II.

PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS.



ARTÍCULO 25. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las peticiones verbales son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial, y su manejo al interior del Ministerio de Cultura se establece así.

1. Las peticiones verbales serán atendidas por el personal del Grupo de Atención al Ciudadano.
2. Cuando los temas sean complejos, el personal del Grupo de Atención al Ciudadano, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente del Ministerio de Cultura. Las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias deberán ser atendidas conforme al artículo [30](#) de la presente resolución.
3. Cuando el empleado ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al usuario y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
4. Cuando un usuario del Ministerio de Cultura manifieste su intención de formular una petición escrita, el empleado que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del ícono

“Para atender sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes y sugerencias” del menú “Servicio al Ciudadano” de nuestra página web www.mincultura.gov.co, para que él directamente registre su petición.

5. Si el usuario desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el empleado que lo atienda deberá diligenciar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato que aparece en el portal web www.mincultura.gov.co, en el enlace “Para atender sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias” del menú “Información al Ciudadano”, con la información que libremente suministre el cliente.

Opcionalmente, el servidor público podrá diligenciarle el formato de “Recepción de Peticiones”, registrando la petición, nombre completo, identificación y dirección del peticionario. El escrito debe ser presentado por el ciudadano en el Grupo de Correspondencia para que surta el trámite correspondiente.

6. De cada petición verbal que reciba el empleado competente, deberá dejar un registro indicando como mínimo, el día, el nombre del cliente, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.

7. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8.00 a. m. a

5.00 p. m., de lunes a viernes en jornada continua. Este horario será divulgado por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano en la entrada principal del edificio sede del Ministerio y en la página web de la entidad. Sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los ciudadanos que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.



ARTÍCULO 26. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las peticiones escritas son aquellas formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior del Ministerio se establece así.

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas, remitidas, radicadas y direccionadas por el Grupo de Correspondencia.

2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario.

2.1 Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional. El Grupo de Archivo y Correspondencia deberá enviar un mensaje electrónico acusando el recibo de la comunicación entrante, indicando la fecha de la misma y el número del radicado asignado.

2.2 Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web del Ministerio de Cultura, del ícono “Para atender sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias” del menú ‘Servicio al Ciudadano’, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba. El sistema deberá enviar un mensaje electrónico al peticionario indicando la fecha y el número del radicado asignado.

2.3 Cuando la entrega de la petición sea en físico, la presentación de la misma se entenderá a partir del recibido en la ventanilla del Grupo de Correspondencia.

3. Las peticiones escritas llegadas en días y horas diferentes a las establecidas para el horario de

atención al público, deberán ser entregadas o remitidas por quien las hubiere recibido al Grupo de Correspondencia del Ministerio de Cultura, el primer día y hora hábil siguiente, a fin de que se le dé el trámite que corresponda.

4. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.

5. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del cliente, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al Grupo de Atención al Ciudadano, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.

6. Cuando más de diez (10) usuarios formulen peticiones de información análoga, el Ministerio de Cultura podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en el portal web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

7. El Ministerio de Cultura tendrá disponible el servicio de seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web www.mincultura.gov.co, en el vínculo 'Para atender sus quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias' del menú 'Servicio al Ciudadano', en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.

8. Si el servidor público a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá redireccionarla al área que corresponda en la mayor brevedad posible, sin que los términos se prorroguen.

9. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo. el día, el nombre del cliente, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.

10. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de 8.00 a. m. a 5.00 p. m., de lunes a viernes en jornada continua. Este horario lo divulgará el Grupo de Atención al Ciudadano en la entrada principal del edificio sede del Ministerio de Cultura y en el portal web de la entidad.

CAPÍTULO III.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 27. QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> De conformidad con la Ley [1474](#) de 2011, toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.



ARTÍCULO 28. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> La Oficina de Quejas y Reclamos funcionará a través del Grupo de Atención al Ciudadano el cual cumplirá las funciones establecidas para dicha Oficina en el artículo [8o](#) del Decreto número 2232 de 1995, reglamentario de la Ley [190](#) de 1995, a saber.

a) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la Entidad.

-- Organización de la Entidad.

-- Misión que cumple.

-- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.

-- Normatividad de la Entidad.

-- Mecanismos de Participación Ciudadana.

-- Informar sobre los contratos que celebre la Entidad según las normas vigentes.

-- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.



ARTÍCULO 29. CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> El Grupo de Atención al Ciudadano estará encargado de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el funcionamiento de la Entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.



ARTÍCULO 30. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las quejas y reclamos se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio.

En relación con las quejas o reclamos estas deberán contener los siguientes datos.

-- Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso.

-- Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige.

-- Queja o reclamo y motivos en que se sustenta.

-- Documentos o pruebas que sustenten la queja o reclamo.

El funcionario responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, deberá diligenciar un formato para las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará igual tratamiento, siempre que se les acompañen de medios probatorios suficientes que en principio den cuenta de que se trata de un hecho presuntamente irregular, o cuando de los datos ofrecidos, o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.



ARTÍCULO 31. TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las quejas y reclamos serán recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y registradas en el sistema PQRSO con los siguientes datos.

-- Número de radicación

-- Nombre del quejoso o reclamante

- Origen.
- Fecha de recibo y hora.
- Tipo de asunto
- Destino del documento.
- Número de anexos.

Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea verbalmente, por escrito o mediante cualquier otro medio, el Grupo de Atención al Ciudadano, determinará la dependencia a quién le corresponde resolver la queja o reclamo, lo incorporará en el texto y procederá a su remisión al Grupo de Gestión de Archivo y Correspondencia para su radicación. En todos los casos, el Grupo de Atención al Ciudadano deberá enviar copia al Grupo de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las tres (3) horas siguientes a su radicación.

La dependencia competente deberá investigar la queja o reclamo e implementar los correctivos que sean necesarios.



ARTÍCULO 32. TÉRMINO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran del adelantamiento de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la ley.

En este último evento se informará al quejoso, del envío de su comunicación al Grupo de Control Interno Disciplinario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

TÍTULO IV.

DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO.

CAPÍTULO ÚNICO.

DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO.



ARTÍCULO 33. SILENCIO NEGATIVO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado la respuesta, se entenderá que esta ha sido decidida de manera negativa.

En los casos en los que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los empleados competentes del Ministerio de Cultura. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado

acto admisorio de la demanda.



ARTÍCULO 34. SILENCIO POSITIVO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio del Ministerio de Cultura equivale a decisión positiva.

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TÍTULO V.

DE LOS INFORMES.

CAPÍTULO ÚNICO.

PRESENTACIÓN DE INFORMES.



ARTÍCULO 35. INFORMES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> El Grupo de Atención al Ciudadano deberá rendir trimestralmente un informe estadístico dirigido al Ministro(a) y a la Secretaría General del Ministerio de Cultura sobre el número de peticiones, quejas y reclamos de que trata la presente resolución que se hayan interpuesto ante el Ministerio de Cultura, así como también de su respuesta y de las acciones que se han tomado para su cumplimiento.

TÍTULO VI.

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

CAPÍTULO ÚNICO.

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA.



ARTÍCULO 36. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA. <Resolución derogada por el artículo [40](#) de la Resolución 2865 de 2016> La participación ciudadana y comunitaria es un derecho de todas las personas a plantear y exigir que sus iniciativas tengan los resultados esperados, no es un modelo representativo y por lo tanto exige participación directa de los ciudadanos y la comunidad en las diferentes instancias de toma de decisiones, control y vigilancia dentro de la gestión del Ministerio de Cultura, sin detrimento de la autonomía que le es propia.

En el ejercicio del derecho de la participación ciudadana y comunitaria no se podrá suspender, atrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.



ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

