

RESOLUCION 864 DE 2001

(mayo 10)

Diario Oficial No. 44.500, de 27 de julio de 2001

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

por la cual se adopta el Reglamento Interno para el ejercicio del Derecho de Petición y la atención de quejas y reclamos, sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional.

EL MINISTRO DE EDUCACIÓN NACIONAL,

en uso de sus facultades legales y en especial, en cumplimiento de lo previsto en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo y el parágrafo del artículo 7o del Decreto 088 del 2 de febrero de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que por mandato de los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta, así como acceder a los documentos públicos;

Que de conformidad con el artículo 1o de la Ley 58 de 1982 y el artículo [32](#) del Decreto Extraordinario 01 de 1984, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas por la prestación de los servicios a su cargo señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios;

Que de acuerdo al parágrafo del artículo 7o del Decreto 088 de 2 de febrero de 2000, corresponde al Ministro de Educación Nacional dictar los actos administrativos que sean necesarios para el debido ejercicio y aplicación de sus funciones;

Por lo anteriormente expuesto este despacho,

RESUELVE:

I. EL DERECHO DE PETICIÓN EN GENERAL.

ARTÍCULO 1o. PROCEDENCIA. El Ministerio de Educación Nacional, organismo de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en el orden nacional atenderá:

1. Las peticiones respetuosas que toda persona tiene derecho a presentar, de acuerdo con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [5o](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competan.
2. Las solicitudes de información que se presenten en relación con el desarrollo de las acciones de este ministerio en los términos del artículo [17](#) y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

3. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
4. Las consultas verbales y escritas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.
5. Las quejas y reclamos que se presenten ante la dependencia competente de este Ministerio.



ARTÍCULO 2o. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Todas las actuaciones administrativas se desarrollan con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción. Estos principios deben servir de guía para la interpretación ejecución y decisión de los procedimientos administrativos de competencia del Ministerio de Educación Nacional conforme al Código Contencioso Administrativo.

El retardo injustificado en la atención de las peticiones, las quejas y reclamos, es causal de sanción disciplinaria que se podrá imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario por los daños que cause por dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones.



ARTÍCULO 3o. FORMULACIÓN DE PETICIONES. Las solicitudes que se presenten en ejercicio del derecho de petición, ante el Ministerio de Educación Nacional podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio que permita a la administración su conocimiento.

Las peticiones escritas deberán contener, por lo menos, los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

PARÁGRAFO 1o. Toda petición escrita además de lo señalado en este artículo, debe contener la siguiente información:

1. Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar la certificación de la existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
2. Las peticiones podrán presentarse personalmente y tramitar directamente por los particulares o por medio de apoderado el cual deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

3. Toda petición deberá indicar la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde pueden ser ubicados.

Lo anterior sin perjuicio de que el funcionario establezca si su petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la presente resolución.



ARTÍCULO 4o. DE LA RADICACIÓN. La petición escrita deberá entregarse al grupo de archivo y correspondencia, dependencia que lo radicará con indicación de la fecha de recibo, el número de radicación y el nombre de la dependencia a la cual será remitido. Sobre la base del número de radicación, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud. En el evento de que el peticionario suministre copia de su solicitud, se le anotará en esta la constancia de su recibo.



ARTÍCULO 5o. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS Y SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Recibida la petición por la dependencia que le corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo 3o de la presente resolución o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare que falta alguno de ellos, oficiará, por una vez, al peticionario para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

PARÁGRAFO 1o. De acuerdo a lo preceptuado por el Código Contencioso Administrativo, si dentro de los dos meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional, el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo.

PARÁGRAFO 2o. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o que puedan conseguir en los archivos de este Ministerio.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES VERBALES. Las solicitudes verbales se atenderán en las diferentes dependencias del Ministerio de Educación Nacional entre las 8:30 a.m. y las 12 m y de la 1 p.m. a las 4:00 p.m. de lunes a viernes, sin perjuicio de que, en circunstancias especiales y cuando se estime conveniente, la Secretaria General de la entidad modifique los horarios de atención al público.

Cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos, la respuesta se formulará por escrito.

PARÁGRAFO. Cada jefe de dependencia designará los funcionarios encargados de atender las peticiones verbales que se presenten, de manera que siempre exista un funcionario en cada una dispuesto para atenderlas dentro de los horario establecidos para ello.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Teniendo en cuenta la clase de petición, estas deberán ser resueltas dentro de los siguientes plazos:

a) Las peticiones de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fechas de su radicación;

- b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles, siguientes a la fecha de su radicación;
- c) Las peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes la fecha de su radicación.

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. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes;

- d) Las peticiones que tengan por objeto obtener copias y certificaciones relativas a los expedientes correspondientes a actuaciones que se adelanten en el Ministerio de Educación Nacional, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

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



ARTÍCULO 8o. SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER O CONTESTAR. Los términos señalados en el artículo anterior de esta resolución se suspenderán mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo, durante el término decretado para la práctica de pruebas.



ARTÍCULO 9o. DEL RECHAZO DE PETICIONES. Habrá lugar a rechazar la petición sea que presentada en forma irrespetuosa o desobligante utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante, y



ARTÍCULO 10. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Si se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se podrán proceder a remitirlas a la dependencia competentes y a atender el trámite de una sola de ellas, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente, se decidirán en la misma providencia y se comunicarán a los interesados.



ARTÍCULO 11. TRASLADOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo, si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumpla el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si se actúa verbalmente y dentro del término de diez (10) días a partir de la recepción, si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar por escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

Si el asunto corresponde a otra dependencia del Ministerio de Educación Nacional, se procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente.



ARTÍCULO 12. PRUEBAS. En el curso del trámite administrativo se podrán pedir y decretar

pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.



ARTÍCULO 13. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Ministerio de Educación Nacional, resulte que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo, si no hay otro medio más eficaz, dándole a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible o resultare demasiado costosa o demorada, o si se trata de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en un periódico de amplia circulación nacional o local, según sea el caso.

PARÁGRAFO. El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el presente artículo deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco días siguientes a la orden de realizarlas. Si no lo hiciere, se entenderá que desiste la petición.

II. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 14. INFORMACIÓN GENERAL. Los documentos relacionados con el funcionamiento del Ministerio de Educación Nacional, las normas que le dan origen y definen sus funciones, podrán ser consultadas en la Oficina de Atención al Ciudadano de este Ministerio durante el horario de atención al público.



ARTÍCULO 15. INFORMACIÓN PARTICULAR. Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos del ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en el mismo, deberán tramitarse por conducto de la dependencia competente de acuerdo con la solicitud. En caso de que no pueda establecerse la competencia, se tramitará a través de la Secretaría General.



ARTÍCULO 16. PAGO DE FOTOCOPIAS. Conforme lo determine el funcionario competente para el trámite de la solicitud, la expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas cuando el número de hojas requeridas exceda de diez (10). Para el efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito según el caso, que para la entrega de las fotocopias requeridas deberá cancelar previamente el valor que se ocasione en la tesorería del Ministerio o la dependencia que se designe para tal fin, y presentar el recibo correspondiente al jefe de la dependencia respectiva o a quien este haya delegado dicha facultad. Para ello cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte de este ministerio de lo contrario se entenderá que ha desistido de su solicitud.

El valor de cada copia o fotocopia, para el año 2001, será de cien (\$100) pesos, el cual se incrementará anualmente de acuerdo con la meta de inflación que se tendrá para el año en curso, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

PARÁGRAFO. Si no fuere posible reproducir en el Ministerio de Educación Nacional, los documentos cuya copia se solicita, el Secretario General, o a quien éste delegue para tal fin, indicará el sitio en el cual el funcionario de la entidad designado, para el efecto, sacará las copias

a que hubiere lugar. En este evento, los gastos serán cubiertos, previamente y en su totalidad, por el peticionario.



ARTÍCULO 17. INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO. El Ministerio de Educación Nacional, sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando éstos tengan carácter de reservado, conforme a la Constitución y la ley.

PARÁGRAFO 1o. De dicha situación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que sirven de fundamento a la determinación, con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se basa para denegar la solicitud de información.

PARÁGRAFO 2o. El carácter de reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos en cuyo evento deberá acreditar dicha calidad.



ARTÍCULO 18. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. En caso de negarse la solicitud de documentos a que se refiere el artículo anterior, y atendiendo lo dispuesto en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, si la persona interesada insistiere en su solicitud, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal para que éste decida..

III. CONSULTAS.



ARTÍCULO 19. PROCEDENCIA. El Ministerio de Educación Nacional, resolverá consultas, escritas o verbales, relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.



ARTÍCULO 20. DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS. El jefe de la dependencia respectiva, designará los funcionarios encargados de absolver las consultas verbales y escritas que se formulen ante el Ministerio de Educación Nacional.



ARTÍCULO 21. TRÁMITE Y PLAZO PARA ATENDER CONSULTAS. El trámite y plazo para formular consultas ante el Ministerio de Educación Nacional será el mismo que se dejó señalado en el capítulo I de la presente resolución.



ARTÍCULO 22. ALCANCE DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución para el particular ni

comprometen la responsabilidad de esta entidad.

IV. RECURSOS EN LA VÍA GUBERNATIVA.



ARTÍCULO 23. PROCEDENCIA. Contra los actos que pongan fin a las actuaciones administrativas adelantadas ante el Ministerio de Educación Nacional, procederán los recursos previstos en el artículo [50](#) del Código Contencioso Administrativo, con excepción de los actos expedidos por el Ministro de Educación Nacional, contra los cuales sólo procederá el recurso de reposición.

Contra los actos que nieguen la expedición de copias de documentos procede el recurso de insistencia.



ARTÍCULO 24. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. El recurso de reposición contra los actos expedidos por el Ministerio de Educación Nacional, deberá interponerse dentro del plazo legal y será recibido exclusivamente por la Secretaría General de este Ministerio y deberá presentarse personalmente ante ésta o ante la autoridad facultada por la Ley para tal efecto. En todo caso, el término legal dentro del cual debe presentarse, sólo se interrumpe por el recibo del recurso por parte del Ministerio y la consecuente anotación en el registro que lleva la Secretaría General. Radicados los recursos, éstos serán repartidos a la dependencia correspondiente.

V. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 25. DEPENDENCIA COMPETENTE. La Oficina Atención al Ciudadano, será la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Tendrá una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta el Ministerio.

Las quejas y reclamos son una forma especial de ejercer el derecho de petición en interés general o en interés particular, para mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Una queja disciplinaria es la manifestación de un servidor público o ciudadano particular que pone en conocimiento del Ministerio de Educación Nacional la ocurrencia de un hecho irregular en la prestación del servicio a cargo del Ministerio de Educación Nacional.



ARTÍCULO 26. DE LA CONFORMACIÓN. El Grupo Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, forma parte de la estructura administrativa de la Secretaría General, fue creado con el objeto de preservar los principios de igualdad, moralidad, eficacia, imparcialidad, publicidad, celeridad, economía, consagrados en las normas legales vigentes; brindar una acertada, amplia y oportuna información, utilizando canales efectivos de recepción y trámite de quejas y reclamos que estarán al servicio de los servidores públicos y de la ciudadanía en general.



ARTÍCULO 27. PROCEDIMIENTO. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán

siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y en el presente reglamento, para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en los mismos.



ARTÍCULO 28. INFORMES. La Oficina Atención al ciudadano, deberá presentar cuando menos un informe semestral a la Secretaría General, sobre el desempeño de las funciones en mención, el cual deberá incluir:

1. Servicios sobre los que se presente mayor número de quejas y reclamos.
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste el Ministerio.
3. Racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
4. Además, presentará periódicamente un informe compilado sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas, el cual deberá ser enviado por el Ministro a la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción.

De los anteriores informes, deberá enviar copia a la Oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento.

VI. DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 29. PUBLICIDAD. Para efectos de la debida información a la ciudadanía sobre los requisitos y trámites del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos en el Ministerio, se mantendrán en la Oficina Jurídica del Ministerio y en la Oficina de atención al Ciudadano, copias de la presente Resolución para entregar a las personas que las soliciten.



ARTÍCULO 30. OTRAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Cuando el particular acuda a la administración en cumplimiento de un deber legal, es obligación de las autoridades brindarle la colaboración necesaria para ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 del Código Contencioso Administrativo.

Las quejas anónimas se tramitarán de acuerdo a la legislación vigente sobre la materia.

Las actuaciones administrativas iniciadas de oficio se comunicarán a los particulares que puedan resultar afectados por ella, en la forma prevista para el efecto por el artículo [28](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 31. VARIACIÓN DE LA LEGISLACIÓN. Los requisitos y procedimientos previstos en el presente reglamento para las diferentes peticiones y consultas, atención de quejas y reclamos, que se tramiten ante el Ministerio de Educación Nacional, se entenderán modificados por los cambios que se introduzcan en la legislación vigente sobre la materia y que resulten incompatibles con los mismos.



ARTÍCULO 32. CAMPO DE APLICACIÓN. El presente reglamento es aplicable para los

casos no cobijados por procedimientos especiales.

En los aspectos no contemplados en este reglamento, se seguirán las disposiciones generales consignadas en el Código Contencioso Administrativo y sus reformas.



ARTÍCULO 33. VIGENCIA. El reglamento contenido en la presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación. Su inobservancia, por parte de los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional, constituye causal de mala conducta.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de mayo de 2001.

El Ministro de Educación Nacional,

FRANCISCO JOSÉ LLOREDA MERA.



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

