

RESOLUCION 3150 DE 2005

(septiembre 16)

Diario Oficial No. 46.043 de 26 de septiembre de 2005

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012>

<NOTA DE VIGENCIA: Esta resolución se encuentra adicionada con la Resolución [1447](#) de 2006 - Reglamenta en el Ministerio de la Protección Social el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos de la población desplazada>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias en el Ministerio de la Protección Social.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012, 'por la cual se reglamenta la tramitación de las peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Salud y Protección Social', publicada en el Diario Oficial No. 48.509 de 1 de agosto de 2012

- Adicionada por la Resolución 1447 de 2006, según lo dispuesto en su artículo [13](#), publicada en el Diario Oficial No. 46.332 de 17 de julio de 2006, 'Por la cual se adiciona la Resolución número [3150](#) de 2005 y se reglamenta en el Ministerio de la Protección Social el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos de la población desplazada' Deroga a su vez la Resolución 369 de 2006.

- Adicionada por la Resolución 369 de 2006, según lo dispuesto en su artículo [13](#), publicada en el Diario Oficial No. 46.184 de 16 de febrero de 2006, 'Por la cual se adiciona la Resolución número [3150](#) de 2005 y se reglamenta en el Ministerio de la Protección Social el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos de la población desplazada'

El Ministro de la Protección Social,

en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002, el artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984 y el artículo 6o del Decreto 205 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con 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 a obtener pronta resolución, al igual que acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Decreto 01 de 1984 en el artículo [3o](#) establece

como principios orientadores de las actuaciones administrativas la igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que el artículo [4o](#) del Decreto 01 de 1984 consagra que las actuaciones administrativas podrán iniciarse por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general; por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular; por quienes ejerciten el derecho de petición de informaciones; por quienes ejerciten el derecho de petición de formulación de consultas; por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal y por las autoridades oficiosamente;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [32](#) del Decreto 01 de 1984, los organismos de la rama ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

Que los numerales 19 y 34 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 señalan entre los deberes de los servidores públicos dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición, y el de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado;

Que la Directiva Presidencial número [10](#) expedida el 20 de agosto de 2002 dispone en el literal b) del numeral 1.1.3., que "cada entidad, dentro de la organización existente y con su capacidad actual, deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano y el efectivo ejercicio del derecho de petición de sus respectivos usuarios";

Que la Ley 790 de 2002, en su artículo [5o](#), fusionó el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud y conformó el Ministerio de la Protección Social;

Que el artículo 47 del Decreto 205 de 2003 dispone que todas las referencias legales vigentes a los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud deben entenderse referidas al Ministerio de la Protección Social;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. CAMPO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> La presente resolución rige únicamente para el Ministerio de la Protección Social, conforme a la estructura y organización contenidas en el Decreto 205 de 2003 y las normas que lo modifiquen o adicionen.



ARTÍCULO 2o. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Para efectos de la aplicación de la presente resolución se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Derecho de petición. Es la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las

autoridades para que, dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno sobre la materia objeto de la petición.

Derecho de petición en interés general. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

Derecho de petición en interés particular. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.

Derecho de petición de información. Se entiende por petición de información el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos, ciñéndose para tal efecto a los respectivos presupuestos de ley.

Derecho de petición de formulación de consultas. Es aquella mediante la cual se somete a consideración del Ministerio para su concepto, un caso o asunto de su competencia.

Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o un deber legal. Son aquellas actuaciones que deben iniciarse por los administrados en cumplimiento del mandato de una norma positiva. Para su iniciación están condicionadas al cumplimiento previo por parte de los interesados de una solicitud, obligación o de un deber legal que así lo imponga.

Actuaciones administrativas iniciadas de oficio. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

Queja. Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamación. Es la manifestación de inconformidad por la prestación irregular de un servicio o por la deficiente atención que presta una autoridad administrativa.

Sugerencia. Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.

TITULO II.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION.

CAPITULO I.

DE LA FORMULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.



ARTÍCULO 3o. PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Son las solicitudes que las personas hacen por motivos de interés general o particular por medio escrito ante cualquier dependencia del Ministerio de la Protección Social. Si fueren elaboradas en manuscrito, se deberá utilizar letra legible y clara.

Para la formulación de derechos de petición de interés general o particular, a través de correo electrónico, el interesado deberá hacer su solicitud por medio de la página web del Ministerio (www.minproteccionsocial.gov.co). Estas peticiones serán recepcionadas por los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, quienes dejarán constancia de la hora y fecha de su recibo, debiendo proceder en forma inmediata a su trámite, ya sea dando la respuesta pertinente o remitiendo la petición vía correo electrónico o por escrito a la dependencia del Ministerio que sea competente.

Las peticiones escritas deben contener, como mínimo lo siguiente:

1. Designación de la entidad o dependencia a quien se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que fundamenta la petición.
5. En caso de que se fundamente la solicitud en documentos, estos deberán acompañarse, salvo cuando se trate de aquellos que reposen en poder de los funcionarios o deban existir en el archivo del Ministerio.
6. Firma del peticionario o de su apoderado.

PARÁGRAFO. Las peticiones escritas podrán ser presentadas directamente por el interesado o mediante apoderado, debidamente constituido y acreditado.



ARTÍCULO 4o. TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Las peticiones escritas serán recibidas y radicadas en el Grupo de Administración Documental de este Ministerio, teniendo en cuenta la estructura básica e interna de la entidad y las direccionará de inmediato a la dependencia competente para resolver la solicitud.

Las peticiones escritas en las que se requiera información relacionada con la organización, misión, funciones, procesos y procedimientos y normatividad del Ministerio de la Protección Social y mecanismos de participación ciudadana, deberán ser direccionadas por el Grupo de Administración Documental al Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, quien deberá responderlas en los términos contemplados en el artículo [24o](#) de esta resolución.



ARTÍCULO 5o. CONSTANCIA DE RECIBO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Los derechos de petición de interés general o particular deberán presentarse en original y copia y, una vez radicados, la copia será devuelta al interesado con anotación de la fecha y hora de recibo, número de radicación respectivo y dependencia a la cual fue direccionada. Teniendo como referencia estos datos, el peticionario podrá en cualquier momento solicitar información relacionada con el estado de su petición ante la dependencia competente.

Si el derecho de petición de interés general o particular es enviado a este Ministerio vía fax o por correo electrónico, a una de sus dependencias o funcionarios que no sean competentes para

responder, este deberá ser enviado a más tardar el día siguiente de su recepción al Grupo de Administración Documental para su correspondiente radicación y trámite respectivo.

PARÁGRAFO. Cuando se trate de solicitud de registros o de copias de títulos profesionales, licencias, permisos para ejercer profesión o actividad alguna, la solicitud deberá ser presentada directamente por el interesado, dejando constancia de su presentación personal, o mediante poder autenticado, y si se trata de la expedición de copia de los mismos, deberá acreditar su pérdida o deterioro ante las autoridades judiciales.



ARTÍCULO 6o. PETICIONES INCOMPLETAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Si al momento del recibo de un derecho de petición de interés general o particular se observa que está incompleto, se seguirá en lo pertinente, el procedimiento establecido en el artículo [11](#) del Código Contencioso Administrativo; en el acto de recibo se le indicará al peticionario los documentos que falten, si insiste en que se radique, se le recibirá, dejando constancia expresa de las advertencias que le fueren hechas, con firma del peticionario.



ARTÍCULO 7o. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Los funcionarios encargados de recepcionar y dar trámite a los derechos de petición de interés general o particular, podrán rechazar aquellos que sean presentados en forma anónima o que contengan expresiones irrespetuosas o desobligantes, en los que se utilicen amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.



ARTÍCULO 8o. DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Una vez recibido el derecho de petición de interés general o particular, el jefe de la dependencia correspondiente designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver, indicando el término que tendrá para proyectar la respuesta. Este funcionario realizará un estudio preliminar de la petición y si observa que se requiere solicitar información complementaria, así se lo hará saber al peticionario a la mayor brevedad y con sujeción a lo dispuesto en el artículo [27](#) de la presente resolución.



ARTÍCULO 9o. PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Las peticiones verbales que se presenten ante el Ministerio de la Protección Social se harán en forma personal o telefónica, ante el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana; estas peticiones podrán ser presentadas por cualquier persona y referirse a asuntos de información general, consultas sobre el Sistema de Protección Social, copias de actos administrativos como: decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares.



ARTÍCULO 10. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, en el nivel central, y la Oficina de Atención al Usuario en las Direcciones Territoriales atenderán las peticiones verbales, en días hábiles de lunes a viernes, en el horario de 9:00 a 4:00 p. m. La respuesta a estas peticiones se hará en lo posible en forma inmediata y de la misma forma en que fue presentada y, cuando el caso lo requiera, tendrá un plazo máximo de quince (15) días para resolverla.

Cuando en estas dependencias no se pueda dar respuesta a la petición verbal, de inmediato se

contactará al funcionario competente para atenderla, quien si lo considera pertinente, por la naturaleza del asunto, podrá exigir su presentación por escrito, y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

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

PARÁGRAFO. El horario de atención al público se fijará en cartelera ubicada en un sitio visible a la entrada principal del Edificio Urano y lo mismo se hará en la entrada principal de cada Dirección Territorial.

CAPITULO II.

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, en el nivel central, y de Atención al Usuario, en las direcciones territoriales, actuarán como centro de información y dispondrán de la siguiente documentación para atender los derechos de petición de información:

1. Normas expedidas por el Ministerio.
2. Organigramas y funciones generales de la entidad y de las entidades adscritas y vinculadas.
3. Procesos y procedimientos de las dependencias del Ministerio.
4. Formularios necesarios para el trámite de los diversos asuntos de competencia del Ministerio.
5. Relación de contratos que celebre la entidad.
6. Información sobre trámites ante entidades adscritas y vinculadas.

Cuando se trate de documentos que estén amparados por la reserva constitucional o legal, se deberá tener en cuenta lo consagrado en los artículos [12](#) y siguientes de la Ley 57 de 1985, en concordancia con el Decreto [01](#) de 1984.



ARTÍCULO 12. SOLICITUD DE COPIAS Y CERTIFICACIONES DE EXPEDIENTES.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren y a obtener copias y certificaciones sobre la existencia y estado de los mismos, las cuales se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva petición ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

Con los documentos que, por mandato de la Constitución Política o de la ley, tengan carácter de reservados y obren dentro de un expediente, se hará cuaderno separado.



ARTÍCULO 13. SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a las señaladas en el artículo [12](#) de

la presente resolución, sobre asuntos de este Ministerio, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la entidad, serán atendidas por las dependencias competentes. Sin embargo, la petición se negará si esta se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la ley disponen como de carácter reservado.

PARÁGRAFO. Para dar respuesta, las dependencias deberán seguir el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o que se trate de los derechos de petición presentados por los periodistas, o de información requerida por los jueces en desarrollo de las acciones de tutela o de cumplimiento.

El funcionario renuente será sancionado con las sanciones disciplinarias correspondientes.



ARTÍCULO 14. RESERVA DE LOS DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.



ARTÍCULO 15. COSTOS DE FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la entidad a costa del interesado, quien cancelará en la Tesorería del Ministerio su valor, de acuerdo con las formalidades que esa dependencia tenga para esta clase de emolumentos.

El valor de cada fotocopia será el equivalente al 1.5% del salario mínimo legal diario vigente, cifra que deberá aproximarse al múltiplo de 10 más cercano.

PARÁGRAFO. Corresponderá al Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, en el nivel central y en las Oficinas de Atención al Usuario en las direcciones territoriales, informar al interesado acerca de la dependencia en la cual reposa el original del documento cuya copia o fotocopia se solicita, con el fin de que se procure su reproducción tomada del original.



ARTÍCULO 16. SOLICITUD DE COPIAS EN MEDIOS ELECTRÓNICOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando el interesado desee que la información solicitada le sea copiada en formatos computarizados y/o sistematizados como disquetes, discos compactos u otros medios electrónicos, el solicitante deberá suministrar los elementos necesarios para su copia.

CAPITULO III.

DEL DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS.



ARTÍCULO 17. FORMULACIÓN DE CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El Ministerio atenderá y resolverá los derechos de petición que consulten aspectos relacionados con las funciones a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro del plazo señalado en el artículo [24](#) de la presente resolución.

Las respuestas de las consultas no comprometen la responsabilidad del Ministerio, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y el funcionario al contestar deberá advertirlo de

conformidad con lo consagrado en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 18. REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Los derechos de petición de formulación de consultas deben ajustarse a los requisitos establecidos en la presente resolución para las peticiones verbales y escritas.



ARTÍCULO 19. RECEPCIÓN DE LAS CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Los derechos de petición de formulación de consultas escritas serán radicadas por el Grupo de Administración Documental del Ministerio de la Protección Social y de inmediato las direccionará a la dependencia competente, de acuerdo con las funciones asignadas en el Decreto 205 de 2003 y la Resolución 0002 de 2003.

El derecho de petición de formulación de consultas de carácter verbal, al igual que aquellos recibidos a través de la página Web del Ministerio, será atendido y tramitado por el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana.



ARTÍCULO 20. CONSULTAS SOBRE DOCUMENTOS PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando el derecho de petición de formulación de consultas verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Ministerio, indicando el número y la fecha del diario, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación. Si estos últimos se encontraren agotados, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



ARTÍCULO 21. MOTIVACIÓN DE LAS DECISIONES NEGATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> La decisión negativa en respuesta a un derecho de petición de información o de formulación de consultas sobre determinados documentos o sobre la expedición de copia o fotocopia de los mismos, será siempre motivada y notificada al interesado y al Ministerio Público, indicando el carácter reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes.

En caso de insistencia por parte del peticionario, corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir si se acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente, para lo cual el funcionario del Ministerio de la Protección Social enviará la documentación correspondiente al citado Tribunal.

PARÁGRAFO. De conformidad con el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Al término de estos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

CAPITULO IV.

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL.



ARTÍCULO 22. ACTUACIONES INICIADAS EN CUMPLIMIENTO DE UN DEBER LEGAL. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando una persona, en cumplimiento de un deber legal presente una solicitud, una declaración tributaria o de otra clase o una liquidación privada, o cualquier otro acto para iniciar una actuación administrativa, los funcionarios del Ministerio de la Protección Social no podrán impedirlo, ni negarse a recibir los escritos con que se pretenda cumplir dicha obligación o deber, sin perjuicio de que puedan advertir al interesado las faltas en que incurre o las que aparentemente tiene su escrito.

En caso de que estos funcionarios no admitan tales escritos, el interesado podrá acudir ante la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio de la Protección Social, para el trámite legal y la imposición de las sanciones disciplinarias correspondientes o ante el funcionario del Ministerio Público para los mismos fines.

CAPITULO V.

DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO.

ARTÍCULO 23. COMUNICACIÓN A TERCEROS DE LAS ACTUACIONES INICIADAS DE OFICIO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando de las actuaciones administrativas iniciadas de oficio, se desprenda que hay particulares que puedan resultar afectados en forma directa, el Ministerio de la Protección Social les comunicará la existencia de la actuación y el objeto de la misma en los términos de los artículos [14](#), [28](#) y [35](#) del Código Contencioso Administrativo.

Los terceros determinados que puedan estar directamente interesados en los resultados de la decisión originada en una actuación administrativa iniciada de oficio, dispondrán de un término de cinco (5) días hábiles para presentarse y de otros cinco (5) días para expresar sus opiniones y hacer valer sus derechos, o interponer los recursos, si a ello hubiere lugar.

TITULO III.

DE LOS TERMINOS DE LOS DERECHOS DE PETICION Y LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.

ARTÍCULO 24. TÉRMINOS DE RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Para dar respuesta a los derechos de petición, cada dependencia tendrá en cuenta los siguientes plazos, los cuales se contarán a partir de la fecha de radicación en el Grupo de Administración Documental del Ministerio, o en el caso de correos electrónicos, a partir de la fecha de su recibo, así:

1. Derecho de petición en interés general o particular. Las peticiones generales o particulares se resolverán o contestarán, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

2. Derecho de Petición de Información

a) Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información y certificaciones, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;

- b) Las copias y certificaciones de expedientes, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de su radicación, de conformidad con lo establecido en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo;
- c) Las solicitudes de autenticación de copias de documentos que reposen en una dependencia del Ministerio, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;
- d) Los informes solicitados por los Congresistas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación;
- e) Las solicitudes de la Defensoría del Pueblo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su radicación;
- f) Los informes solicitados por la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, en los términos establecidos por estas Entidades;
- g) Las solicitudes de concepto institucional sobre el contenido de las iniciativas legislativas, dentro de los diez (10) días hábiles.

3. Derecho de petición de formulación de consultas. Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no sea posible resolver o contestar los derechos de petición dentro de los términos señalados en el artículo anterior, se deberá informar por escrito al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha estimada en que se resolverá o dará respuesta.

PARÁGRAFO 2o. En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los términos establecidos en el presente artículo, el respectivo jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio de los procesos disciplinarios a que haya lugar, compeler al funcionario responsable para que absuelva el derecho de petición y dé respuesta en forma inmediata a dicha solicitud.



ARTÍCULO 25. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER.

<Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 01 de 1984, los términos aquí señalados se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá teniendo en cuenta el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil.



ARTÍCULO 26. FALTA DE COMPETENCIA. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Si la dependencia a la cual es remitida la petición considera que es otra área de la entidad la competente para dar respuesta, la remitirá en forma inmediata a dicha dependencia, sin que se amplíe o prorrogue el término de respuesta.

Cuando surjan controversias respecto de la dependencia competente para resolver, o sobre la naturaleza de las peticiones, estas serán dirimidas por la Oficina Asesora Jurídica y de Apoyo Legislativo, a la mayor brevedad.

Si por el contrario, del estudio se concluye que este Ministerio no es la entidad competente para decidir, se deberá remitir a la entidad o autoridad competente dentro los diez (10) días siguientes

a la fecha de la recepción y en este mismo término se lo hará saber por escrito al peticionario.



ARTÍCULO 27. SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES Y DESISTIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando sean necesarios documentos adicionales para decidir la correspondiente actuación administrativa, se requerirá por una sola vez, con toda precisión y por escrito al peticionario para que los allegue, haciéndole saber que el trámite de su solicitud quedará interrumpido hasta cuando los presente, de acuerdo con lo señalado en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones, comenzará a correr término de quince (15) días hábiles para la respuesta sin que puedan solicitarse más complementos y debiendo decidirse con base en los aportados.

Si transcurridos dos (2) meses no se presentan los documentos solicitados, se entenderá que el peticionario ha desistido y se archivará la solicitud, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto.

No podrá exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio, o de los que este tenga facultad para su acceso.

PARÁGRAFO. Cuando el Ministerio de la Protección Social, requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar oficialmente a la entidad el envío de dicha información.

Las Entidades de la Administración Pública darán prioridad a la atención de dichas peticiones y las resolverán en un término no mayor de diez (10) días hábiles y deberán establecer sistemas telemáticos compatibles que permitan integrar y compartir la información.



ARTÍCULO 28. TRÁMITE FINAL. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Una vez firmada la respuesta, esta deberá ser remitida al Grupo de Administración Documental, en un plazo no menor a dos (2) días hábiles, antes de finalizar el término para resolver el derecho de petición, con el fin de ser radicada y enviada al peticionario.

TITULO IV.

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 29. PRESENTACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cualquier persona podrá presentar quejas, reclamos y sugerencias verbalmente, bien sea personalmente o a través de línea telefónica, por escrito y a través de la página web del Ministerio. Las escritas deberán contener, por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y de la dirección

3. Indicación del motivo de la queja o reclamo
4. Las razones en que se apoya
5. La relación de los documentos que se acompañan
6. La firma del solicitante, cuando fuere el caso

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

PARÁGRAFO. La presentación de quejas, reclamos y sugerencias por correo electrónico, deberá realizarse en el nivel central a través del formato diseñado para tal fin que se encuentra publicado en la página web del Ministerio de la Protección Social (www.minproteccion-social.gov.co). Estas serán recepcionadas por el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, que las radicará y tramitará en forma inmediata.



ARTÍCULO 30. COMPETENCIA PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo 43 de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana en el nivel central y de Atención al Usuario en las direcciones territoriales, serán las únicas dependencias autorizadas en el Ministerio para recibir, radicar y tramitar ante las dependencias competentes, las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por los ciudadanos o por las diferentes organizaciones comunitarias.

Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por cualquier medio, o en dependencias diferentes al Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, deberán ser remitidas a estos en forma inmediata para su respectivo trámite.

PARÁGRAFO 1o. Una vez recibida y radicada la queja, reclamo o sugerencia ante el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, deberá remitirse a la mayor brevedad a la dependencia o funcionario que de conformidad con su contenido y a juicio del Coordinador del Grupo, sea el competente para resolver el asunto.

PARÁGRAFO 2o. Presentada la queja, reclamo o sugerencia, ante el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana en el nivel central o en el Grupo de Atención al Usuario en el nivel territorial, estos procederán a su radicación en la que constará la siguiente información: fecha de radicación, ciudad, forma de presentación (verbal, escrita, correo electrónico, etc.), datos personales del usuario (nombres, apellidos), objeto de la queja, reclamo o sugerencia y motivos en que se fundamenta.



ARTÍCULO 31. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ANÓNIMAS. <Resolución derogada por el artículo 43 de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario deberá recepcionar las quejas, reclamos y sugerencias anónimas y darle el trámite correspondiente, en los términos del artículo 33 de la presente resolución.



ARTÍCULO 32. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS IMPROCEDENTES. <Resolución derogada por el artículo 43 de la Resolución 2084 de 2012> Los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana encargados de recepcionar las quejas,

reclamos o sugerencias, podrán rechazar las formuladas de manera irrespetuosa, de lo cual se dejará la respectiva constancia.



ARTÍCULO 33. TÉRMINO PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán por la dependencia o funcionario competente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el Ministerio. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez, la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Copia de los anteriores trámites se deberán remitir al Grupo de Atención al Usuario, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, el funcionario que esté conociendo dará traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio de la Protección Social para que se adelante el trámite pertinente.

Cuando la queja o reclamo haya sido formulado de manera verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.



ARTÍCULO 34. INCUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana realizará seguimiento y control a las respuestas que a las quejas, reclamos y sugerencias deban dar las dependencias o el funcionario competente; por lo tanto, el Coordinador de este Grupo hará un primer requerimiento de respuesta a los ocho (8) días hábiles de recibida la queja en la entidad, si la dependencia no se pronuncia, realizará un segundo requerimiento a los doce (12) días hábiles de recibida la queja en la entidad. Vencido el término de respuesta, sin producirse esta, el Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, deberá informar este hecho a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que esta adelante las acciones del caso.



ARTÍCULO 35. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar las actuaciones administrativas de que trata el presente capítulo no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquellos que dispongan.



ARTÍCULO 36. DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja o reclamo, si efectuado el requerimiento de aportar los documentos o informaciones de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o Dependencia del Ministerio que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público, en tal caso expedirá resolución motivada.



ARTÍCULO 37. CITACIÓN A TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> Cuando de la queja o reclamo resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 38. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.



ARTÍCULO 39. INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [43](#) de la Resolución 2084 de 2012> El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana en el nivel Central y de Atención al Usuario en las direcciones territoriales, presentarán trimestralmente al Despacho del Ministro y a la Oficina de Control Interno un informe que contendrá:

- a) Relación de las principales quejas, reclamos y sugerencias, el trámite dado y la respuesta a cada una de ellas;
- b) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas, reclamos y sugerencias;
- c) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste el Ministerio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública;
- d) Un registro estadístico que permita medir la eficiencia de la entidad y de sus dependencias para atender las diferentes quejas, reclamaciones o peticiones presentadas.

TITULO V.

PARTICIPACION Y VEEDURIAS.



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

