



Libertad y Orden

MINISTERIO DEL INTERIOR

RESOLUCIÓN No. DE 2013

(**252**) 19 FEB 2013

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

EL MINISTRO DEL INTERIOR

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

CONSIDERANDO:

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

Que de acuerdo con lo establecido en los artículos 1° de la Ley 58 de 1982, 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y 34 (numeral 19) de la Ley 734 de 2002, las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o naturaleza de los asuntos. Así mismo, que son deberes de las entidades públicas correspondientes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

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

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

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

Handwritten signature

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

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

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

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

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

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

EF
Guzmán

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

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

ef. Garmen

