



## **MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL**

### **RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

**(Septiembre 16)**

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

### **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 6° 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 3° establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas la igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que el artículo 4° 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 5° fusionó el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Ministerio de Salud y conformó el Ministerio de la Protección Social.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias en 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:****TÍTULO I****CAPÍTULO I****Disposiciones Generales**

**ARTÍCULO 1. Campo de Aplicación.** 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 2. Definiciones.** 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**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.

**TÍTULO II****MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN****CAPÍTULO I****De la Formulación del Derecho de Petición en Interés General y Particular**

**ARTICULO 3. Peticiones escritas.** 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](http://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, éstos 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 4. Trámite de las peticiones escritas.** 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

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 24° de esta resolución.

**ARTÍCULO 5. Constancia de recibo.** 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, éste 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 6. Peticiones incompletas.** 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 7. Del rechazo de la petición.** 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 8. Designación del funcionario.** 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 9. Peticiones verbales.** 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**ARTÍCULO 10. Trámite de las peticiones verbales.** 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.

## **CAPÍTULO II**

### **Del Derecho de Petición de Información**

**ARTÍCULO 11. Solicitud de información de carácter general.** 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.** 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.** 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

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

dependencias competentes. Sin embargo, la petición se negará si ésta 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.** 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.** 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.** 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.

### **CAPÍTULO III**

#### **Del Derecho de Petición de Formulación de Consultas**

**ARTÍCULO 17. Formulación de consultas.** 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.** 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.** Los derechos de petición de formulación de consultas escritas serán radicadas por el Grupo de Administración Documental del

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

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, serán atendidas y tramitadas por el Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana.

**ARTÍCULO 20. Consultas sobre documentos publicados.** 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.** 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 éstos, 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.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **De las Actuaciones Administrativas Iniciadas en**

##### **Cumplimiento de un Deber Legal**

**ARTÍCULO 22. Actuaciones iniciadas en cumplimiento de un deber legal.** 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.

#### **CAPÍTULO V**

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**De las Actuaciones Administrativas Iniciadas de Oficio****ARTÍCULO 23. Comunicación a terceros de las actuaciones iniciadas de oficio.**

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.

**TÍTULO III****De los Términos de los Derechos de Petición y las Actuaciones Administrativas**

**ARTÍCULO 24. Términos de respuesta.** 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 PRIMERO.-** 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**PARÁGRAFO SEGUNDO.**- 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.** 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.** 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, éstas 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.** 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 éste 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**ARTÍCULO 28. Trámite Final. Una vez firmada la respuesta, ésta 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.**

**TÍTULO IV****De las Quejas, Reclamos y Sugerencias**

**ARTÍCULO 29. Presentación de quejas, reclamos y sugerencias.** 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.minprotecciónsocial.gov.co](http://www.minprotecciónsocial.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.** 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 éstos en forma inmediata para su respectivo trámite.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** 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 SEGUNDO.-** 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, éstos 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.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**ARTÍCULO 31. Quejas, reclamos y sugerencias anónimas.** 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.** 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.** 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.** 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 ésta, el Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, deberá informar este hecho a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que ésta adelante las acciones del caso.

**ARTÍCULO 35. Solicitud de informaciones o documentos adicionales.** 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.** 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

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

la actuación si la considera necesaria para el interés público, en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 37. Citación a terceros.** 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.** 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.** 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.

## TÍTULO V

### Participación y Veedurías

**ARTÍCULO 40. Participación ciudadana y comunitaria.** Es el derecho que tienen los ciudadanos y las organizaciones comunitarias de participar, controlar y vigilar la gestión del Ministerio, sin detrimento de la autonomía que le es propia.

**ARTÍCULO 41. Participación en la contratación.** Cualquier persona o asociación podrá denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares con funciones públicas que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación en este Ministerio. Para tal efecto, podrán solicitar a las dependencias pertinentes el suministro oportuno de la documentación e información que requieran, excepto cuando se trate de documentos amparados con reserva legal.

**ARTÍCULO 42. Veedurías Ciudadanas.** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, y los resultados de la misma.

El Ministerio de la Protección Social informará a los ciudadanos sobre la ejecución de un programa, proyecto, contrato a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que puedan ejercer la vigilancia correspondiente.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** El Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, recepcionará las solicitudes de Audiencias Públicas en donde discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de éste Ministerio y en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos y las remitirá a la dependencia competente para que ésta se encargue de determinar su viabilidad jurídica y pertinencia.

En caso de acceder a la Audiencia, la respectiva dependencia definirá lo relacionado con los asistentes a la misma, la forma de citarlos, fecha, hora y lugar en que se llevará a cabo, e informará al solicitante y al Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana sobre el particular. La dependencia encargada de llevar a cabo la audiencia, dejará constancia de su celebración mediante acta firmada por todos los asistentes o por los representantes de las personas naturales o jurídicas que participen o mediante una ayuda de memoria.

## TÍTULO VI

### Disposiciones Finales

**ARTICULO 43. Garantía de Imparcialidad.** A los funcionarios del Ministerio de la Protección Social que deban realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas, se les aplicarán además de las causales de

recusación previstas para los jueces en el Código de Procedimiento Civil, las señaladas en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

Para el trámite de las recusaciones e impedimentos se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, trámite que suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

**ARTÍCULO 44. Derecho de Turno.** De conformidad con la Ley 962 de 2005, deberá respetarse el orden de presentación de las peticiones, quejas o reclamos, dentro de los criterios señalados en la presente resolución, salvo que se trate del trámite de asuntos que tengan prelación legal.

El derecho de turno será exigible de acuerdo con el número de registro de presentación de los documentos, a fin de que se pueda verificar su estricto cumplimiento.

**ARTÍCULO 45. Citación a terceros.** Cuando de las peticiones presentadas ante el Ministerio, quejas, denuncias y sugerencias resultare que hay terceros determinados que puedan estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará por correo a la dirección que se conozca, indicando claramente el nombre del peticionario, el objeto de la citación, el lugar, día y hora en que deba acudir, para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

En el día y hora señalado el funcionario estará obligado a atenderlo personalmente; si no fuere posible la citación, o resultare demasiado costosa o demorada, se hará la publicación a que se refiere el artículo 48 de esta resolución, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

**ARTÍCULO 46. Citación a terceros indeterminados.** Cuando se trate de terceros no determinados, o no fuere posible la citación del tercero determinado, se publicará el texto o un extracto de la petición por una sola vez en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

**RESOLUCION NUMERO 3150 DE 2005**

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

El costo de la citación y publicación será cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se ordene. Para tal efecto, el Ministerio suministrará el texto correspondiente. En caso de que se compruebe que el peticionario no adelantó la diligencia de citación o publicación, se entenderá que hubo desistimiento.

Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación los terceros no se presentaren, se continuará el trámite sin su participación.

**ARTÍCULO 47. Pruebas.** Durante las actuaciones administrativas se podrán pedir y decretar pruebas y allegar informaciones sin requisitos ni términos especiales, de oficio o a petición del interesado.

**ARTÍCULO 48. Obligación de informar a las autoridades competentes.** Si de la actuación se deduce responsabilidad de algún funcionario, se dará informe inmediato al funcionario competente según el caso.

**ARTÍCULO 49. Publicaciones, comunicaciones y notificaciones.** Estas se harán en los términos del Decreto 01 de 1984, a través de las dependencias y funcionarios comisionados para tal fin.

**ARTÍCULO 50. Presentación personal de recursos.** El funcionario encargado de la recepción de correspondencia deberá, antes de radicar los recursos, comunicarse con la Secretaría General del Ministerio, con el fin de confirmar los términos dentro de los cuales se está interponiendo el recurso y para que, a través del Centro de Notificaciones, se efectúe la presentación personal.

**ARTÍCULO 51. Sanciones.** El incumplimiento de las obligaciones, deberes y funciones que se originan en esta reglamentación y que constituyen causal de mala conducta, conlleva la aplicación de las sanciones señaladas en el artículo 76 del Código Contencioso Administrativo, y las Leyes 57 de 1985, 734 de 2002 y demás disposiciones disciplinarias correspondientes.

**ARTÍCULO 52. Aspectos no previstos.** Los aspectos no previstos en este reglamento se regirán por el Decreto 01 de 1984 y las normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren.

**ARTÍCULO 53. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de su publicación, previa aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga las Resoluciones 04722 de 1998 y 01396 de 2001 del Ministerio de Salud, 01032 de 1985 y 02162 de 2001 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**PUBLÍQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los 16 días del mes de Septiembre del año 2005.

**DIEGO PALACIO BETANCOURT**

Ministro de la Protección Social