



MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

RESOLUCIÓN NÚMERO **0484** DE 04 JUL 2017

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

EL MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial, las conferidas por el los artículos 59, numeral 3° de la Ley 489 de 1998, 34 numerales 19 y 34 de la Ley 734 de 2002, 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y 2.2.3.12.14 del Decreto 1069 de 2015,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, imparcialidad, moralidad, publicidad, eficacia, economía y celeridad.

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley, entre otras disposiciones.

Que el inciso 3° del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, 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, prerrogativa concordante con el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015

Que el Congreso de la República expidió la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, regulando en su Título II lo correspondiente al derecho de petición, normativa que fue sustituida por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", y en su artículo 22 dispuso que las autoridades deberán reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, así como la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que mediante Resolución No. 338 del 26 de Junio de 2014, se creó en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho - en adelante MJD-, el Grupo de Servicio al Ciudadano, definiéndose sus funciones y las del Coordinador, como grupo

04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO **0484** DE HOJA NUMERO **2**

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

encargado de atender, controlar, hacer seguimiento y trasladar a las dependencias de la entidad o a otras entidades, según su competencia, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por esta Cartera Ministerial.

Que la Resolución 0332 del 31 de Mayo de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho, establece el reglamento interno de trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.

Que el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 19 de Julio de 2016, en los artículos 2.2.3.12.11 y 2.2.3.12.14, consagra que las autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos e instrumentos internos que permitan la presentación, el trámite y la radicación de las peticiones presentadas verbalmente, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, en cumplimiento de los términos legales.

Que se hace necesario adecuar la Resolución 0332 del 31 de Mayo de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho, por la cual se estableció el reglamento de trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información sobre las materias de competencia de la entidad, a la nueva normativa relacionada con el trámite de las peticiones que se gestionen ante la entidad de manera verbal.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. *Modificación del artículo 7 de la Resolución 0332 del 31 de Mayo de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho,*

El artículo 7 de la Resolución 0332 del 31 de Mayo de 2016, quedará así:

"Artículo 7. *De la presentación y radicación de las peticiones.* Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones de manera escrita o verbal, presencialmente en las instalaciones del Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD o a través del enlace servicio ciudadano peticiones quejas y reclamos. Así mismo, podrán formularse peticiones de forma verbal por vía telefónica a través de la línea gratuita 01 8000 911 170 o al número 4443100, o de manera personal ante el funcionario del Grupo de Servicio al Ciudadano de la Oficina de Información a la Justicia, dejándose constancia de la misma a través de cualquier medio.

Una vez recibida la petición, los funcionarios que presten sus servicios en el Ministerio de Justicia y del Derecho deberán tramitarla de manera inmediata por la mesa de entrada del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB - para que se proceda a la asignación del número de radicado con indicación de la fecha y hora de recibo, que permitirá la determinación de los tiempos o plazos para respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y facilitará al ciudadano el seguimiento sobre el estado de su petición.

ds

04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO **0484** DE HOJA NUMERO **3**

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

La petición escrita o verbal podrá acompañarse de documentos aportados por el peticionario para el trámite, de lo que el funcionario respectivo deberá hacer la anotación de la fecha y hora de su presentación y del número y clase de los documentos anexos. En el evento en que el documento se aporte en original, su copia tendrá el mismo valor legal, toda vez que el original se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo utilizado para la comunicación o transferencia de datos.

Parágrafo 1. El Grupo de Servicio al Ciudadano será el encargado de recibir, elaborar la constancia de radicación, disponer el registro en el aplicativo SIGOB, responder, tramitar, controlar, hacer seguimiento o trasladar a la dependencia competente dentro del Ministerio y a otras entidades, las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Parágrafo 2. Las peticiones recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido de lunes a viernes de 5:00 am a 5:00 pm para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente y su respuesta se hará por este mismo medio, salvo que el peticionario solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente.

Parágrafo 3. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el MJD podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Parágrafo 4. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente seguirán, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

El MJD a través del Grupo de Servicio al Ciudadano y demás dependencias de la entidad deberán dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción de la petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica, de lo contrario se tendrá en cuenta la consignada en el respectivo registro.



04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO **0484** DE HOJA NUMERO 4

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar a la no radicación de la misma, de conformidad con el párrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita que la petición se formuló de manera verbal.

Parágrafo 5. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

Parágrafo 6. Los servidores públicos del Grupo de Servicio al Ciudadano y demás dependencias de la entidad serán responsables de la gestión de las constancias de radicación de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñarán, implementarán o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

Parágrafo 7. La respuesta a las peticiones verbales deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar la petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación que pueda dar el servidor público, acerca del lugar al que puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Parágrafo 8. Para los casos de las solicitudes verbales de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, el MJD habilitará los mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.

Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del MJD, de conformidad con lo establecido en inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se podrá determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito, evento en el cual se pondrán a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.

Los tipos de solicitudes que deben ser presentadas por escrito se definirán previamente mediante acto administrativo y en todos los casos se debe informar de ello a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales.

ch

04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO **0484** DE HOJA NUMERO **5**

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

Parágrafo 9. Falta de competencia. Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, cuando el peticionario insista en que se radique la petición, el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción de la petición el tipo de orientación dada al peticionario.

Parágrafo 10. Turnos e inclusión social. Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, el MJD garantiza un sistema de turnos, no obstante, para lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, adoptará medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

En ese sentido, el Grupo de Servicio al Ciudadano del MJD debe adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

Parágrafo 11. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante el MJD en su lengua o dialecto. El Ministerio habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando el MJD no cuente con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho y grabarán la petición en cualquier medio tecnológico, electrónico o magnetofónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Parágrafo 12. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4° del Decreto 1494 de 2015.

Parágrafo 13. Accesibilidad. El MJD a través del Grupo de Servicio al Ciudadano divulgará en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, cartelera oficiales u otros, el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente artículo.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas, sin lugar a negar su recepción y radicación exigiendo un documento escrito, salvo que la petición esté exenta de presentación verbal. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO **0484** DE HOJA NUMERO 6

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

Parágrafo 14. Seguridad de los datos personales. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012."

Parágrafo 15 Excepción a la recepción de solicitudes verbales. De acuerdo a la potestad establecida en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y el parágrafo 8 del presente artículo, en virtud de la especificidad y características de la información que se maneja en el cumplimiento de las funciones del MJD, a los siguientes trámites y los que posteriormente lo ameriten, que sean registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT - del Departamento Administrativo de la Función Pública en los términos de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012, no le serán aplicables las disposiciones relativas a las peticiones verbales de que trata el Decreto 1166 del 2016 y la presente Resolución, y por lo tanto, deberán presentarse por escrito las solicitudes de:

1. Repatriación.
2. Indulto.
3. Autorización para la creación de Centros de Conciliación y/o Arbitraje o Autorización para conocer procedimientos de Insolvencia de Persona Natural no Comerciante.
4. Otorgamiento de aval para formación de conciliadores en conciliación extrajudicial de derecho y/o en insolvencia de la persona natural no comerciante.
5. Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes primera vez.
6. Renovación del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes.
7. Sustitución del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes.
8. Autorizaciones extraordinarias para el manejo de sustancias químicas controladas

Dichos trámites se pueden consultar en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, link de servicio al ciudadano, listado de trámites y servicios, <https://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/ListadodeTr%C3%A1mitesyServicios.aspx>, o en la página web del SUIT, <http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=417>.

9. Formalización de postulación a los beneficios de la Ley 975 de 2005.

Las dependencias del MJD responsables de los trámites están en el deber de mantener actualizada y suministrar información a los ciudadanos e interesados, a través de la página web de la entidad y otros canales, acerca de las solicitudes que deberán ser presentadas por escrito y los instrumentos y formularios establecidos para su presentación.



04 JUL 2017

RESOLUCIÓN NUMERO ⁰⁴⁸⁴ DE HOJA NUMERO 7

"Por la cual se modifica la Resolución 0332 de 31 de Mayo de 2016, que establece el reglamento del trámite interno de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en el Ministerio de Justicia y del Derecho"

Artículo 2. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la página web institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho y modifica en lo pertinente la Resolución 0332 de 2016 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a los 04 JUL 2017


ENRIQUE GIL BOTERO
Ministro de Justicia y del Derecho

Elaboró: Rosa Stella Rojas Baquero - Asesora *SRB*
Revisó: Carlos Andrés González Sarmiento - Profesional Especializado *CS*
Martha Catalina Rodríguez Cervantes - Profesional Especializado *MCRC*
Aprobó: Jaime Flórez Villamizar - Jefe Oficina de Información en Justicia *JFV*
Gloria Patricia Crispín Amorocho - Subdirectora de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes *GPCA*
Johana Gisselle Vega Arenas - Directora de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos *JGVA*
Anibal Andrés Ruge Jaiquel - Jefe Oficina Asuntos Internacionales *ARJ*
Catalina Díaz Gómez - Directora de Justicia Transicional *CDG*
Oscar Julián Valencia Loaiza - Jefe Oficina Asesora Jurídica *OJVL*
Álvaro Gómez Trujillo - Secretario General *AGT*