

RESOLUCION 1007 DE 2004

(agosto 26)

Diario Oficial No. 45.682, de 25 de septiembre de 2004

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y se regula lo referente a las consultas, quejas y reclamos ante el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y se dictan otras disposiciones.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007, publicada en el Diario oficial No. 46.579 de 23 de marzo de 2007, 'Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición y se regula lo referente a Quejas y Reclamos ante el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial'

- Modificada por la Resolución 1260 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.096 de 18 de noviembre de 2005, 'Por la cual se deroga el artículo [21](#) de la Resolución 1007 del 26 de agosto de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial'

LA MINISTRA DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL,

en uso de sus facultades legales y en cumplimiento de lo ordenado por el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, el artículo [17](#) numeral 10 de la Ley 489 de 1998 y los artículos [53](#) y siguientes de la Ley 190 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos [23](#) y [74](#) desarrollados por el Código Contencioso Administrativo, consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; así mismo a acceder a documentos públicos que no tengan el carácter de reservados según lo establecido por la ley;

Que la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo [30](#) determinan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y deberá desarrollarse con arreglo a los principios generales de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo [55](#) establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición;

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo [34](#), numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre Derechos de Petición;

Que el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo establece que los organismos de la rama ejecutiva del poder público deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les compete resolver, así como la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo se contempla como incluido en el derecho de petición, el derecho a formular consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo;

Que según lo contemplado en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo cualquier persona puede solicitar se le expidan certificaciones que den fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido;

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 1o de la Ley 58 de 1982 y 1o del Decreto 770 de 1984, corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos;

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO PRELIMINAR.

DE LAS DEFINICIONES.

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Para la correcta aplicación e interpretación de la presente resolución se procede a precisar los siguientes términos:

Derecho de Petición. El Derecho de Petición a que se refiere el Código Contencioso Administrativo comprende: La petición como tal, la solicitud de información, la certificación, la consulta, la queja y el reclamo.

Petición. Se entiende por petición la solicitud o exigencia expresa de un derecho que la persona presente ante el Ministerio.

Comprende las peticiones en relación con los asuntos que por su naturaleza le compete resolver al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, según el artículo [23](#) Constitucional y los artículos [5](#)o y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Solicitud de información. Se entiende por información la averiguación jurídica o administrativa de un hecho que corresponda a la naturaleza y fines del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos del Ministerio.

Consulta. Se entiende por consulta la solicitud del dictamen por parte del Ministerio, sobre un hecho asunto de su competencia.

Certificación. Son aquellos actos por medio de los cuales el jefe o Director de una Oficina Pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, a quien las solicite.

Queja. Se entiende por queja la acción para poner en conocimiento ante el Ministerio, de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios a su cargo.

CAPITULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones que se presenten ante el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en uso del derecho constitucional, pueden ser en interés general o particular. Podrán formularse en forma verbal, escrita o usando cualquier medio idóneo; deberá radicarse toda petición en la ventanilla única de archivo y correspondencia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.



ARTÍCULO 3o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La petición escrita en original y copia, de conformidad con el artículo [5o](#) del Código Contencioso Administrativo, debe contener por lo menos:

1. Designación de la entidad o dependencia a la cual se dirige.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, documento de identidad y dirección. Si es el caso, el del apoderado o representante.
3. Objeto de la petición o la consulta.
4. Las razones que le asisten.
5. Relación de documentos que se acompañen.
6. La firma del peticionario, si fuere del caso.
7. El poder conferido, si se actúa a través de mandatario.

PARÁGRAFO. Archivo y correspondencia revisará si la petición reúne los requisitos señalados en este artículo; si faltare alguno, así lo hará saber al peticionario, si fue presentada personalmente. Si el peticionario insiste en que se radique, se le recibirá, indicando lo que falta, en constancia respectiva.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> En la ventanilla de archivo y correspondencia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial se recibe y radica el Derecho de Petición. Este grupo deberá trasladarlo inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica, la cual dará el trámite correspondiente dentro de los términos establecidos por la ley, e impartirá las instrucciones pertinentes a las respectivas dependencias del Ministerio indicando los plazos en que debe ser atendido.

La Oficina Asesora Jurídica impartirá instrucciones y directrices a las dependencias, referentes al trámite y la satisfacción del Derecho de Petición, mediante circular de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

ARTÍCULO 5o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El horario de atención al público es desde las ocho hasta las dieciséis y treinta horas en jornada continua de lunes a viernes, en días laborales.

ARTÍCULO 6o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones verbales que presenten los usuarios serán atendidas por el Grupo de Atención y Servicio al Usuario, en el horario fijado. La decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

Podrá indicarse su presentación por escrito, si así lo estimare el funcionario. Si la persona afirma no saber o no poder escribir, se le expedirá constancia de haberla presentado, si lo solicitare.

ARTÍCULO 7o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recibo. Cuando se refieran a elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana; al monto y utilización de los recursos financieros que serán destinados a la preservación del ambiente, puntos citados en el artículo [74](#) de la Ley 99 de 1993, la petición deberá ser resuelta en diez (10) días.

Si no fuese posible satisfacerla, se enviará comunicación oportuna señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá, según lo indicado en el artículo 6o del Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 8o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Cuando la información proporcionada por el peticionario no fuere suficiente para decidir, se le requerirá por una sola vez para que entregue lo que haga falta, indicándole claramente cuál debe ser su aporte. El requerimiento interrumpe los términos para resolver, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [12](#) del Código Contencioso Administrativo.

Una vez aportados los documentos o la información, o completados los requisitos, correrán de nuevo los plazos.

ARTÍCULO 9o. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público, expidiendo resolución motivada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

ARTÍCULO 10. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones del artículo [23](#) constitucional se rechazarán cuando sean presentadas en forma desobligante o irrespetuosa, cuando contengan amenazas, improperios, insultos o provocaciones.

ARTÍCULO 11. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Según el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

ARTÍCULO 12. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo [3o](#) del Código Contencioso Administrativo y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

CAPITULO II.

DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 13. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> En ejercicio del Derecho de Petición de Información los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información que repose en el Ministerio y en particular, a que se expida copia de sus documentos, a excepción de aquellos que tengan el carácter de reservado, de acuerdo con la ley.

ARTÍCULO 14. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial mantendrá en el Centro de Información y Documentación y la página web los documentos relativos al Ministerio, con información actualizada de interés general acerca de:

1o. Las normas que le dan origen y definen sus funciones, naturaleza y estructura.

2o. Las oficinas donde se pueden formular consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones.

3o. Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos y los organigramas y manuales de funciones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos.

ARTÍCULO 15. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> En caso de ser solicitado un documento con carácter reservado y se negare la información, la negativa debe hacerse por resolución motivada, informando el carácter de reservado del documento, los fundamentos legales y los recursos que proceden contra la providencia. La decisión negativa al Derecho de Petición se notificará al Ministerio Público.

Si el peticionario presentare recurso de insistencia contemplado en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985, el funcionario competente enviará la documentación al Tribunal de lo Contencioso Administrativo de la jurisdicción para que decida dentro de los diez días hábiles siguientes.

ARTÍCULO 16. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones que se realicen con el objeto de obtener información deberán resolverse por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos los efectos

legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días siguientes.



ARTÍCULO 17. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Los documentos se podrán examinar en las horas de despacho al público, previa autorización de funcionario competente, a excepción de los que tengan el carácter de reservados, los cuales no podrán ser consultados.



ARTÍCULO 18. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La solicitud de copias de documentos que reposen en el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial será atendida por la dependencia en la cual reposen los documentos que el peticionario desea copiar, dentro de los tres días siguientes a la solicitud, según lo establecido en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo. Esta dependencia llenará constancia escrita de la solicitud y su satisfacción y remitirá copia de ella a la Oficina Asesora Jurídica para que lleve el control.

PARÁGRAFO. Las copias se expedirán previa cancelación del valor por parte del interesado, solicitante o peticionario, donde así lo estableciere la ley. El valor de cada copia es de noventa y ocho pesos (\$98) moneda legal, reajustables anualmente conforme lo prevé el artículo 3o de la Ley 242 de 1995 y sus reformas.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES GENERALES A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.



ARTÍCULO 19. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La responsabilidad de la preparación de las respuestas será de cada una de las dependencias del Ministerio, en los términos que fije la circular expedida por la Oficina Asesora Jurídica.



ARTÍCULO 20. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Los derechos de petición que sean recibidos directamente por las diferentes dependencias del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, presentados personalmente, por fax, o por cualquier medio idóneo, deberán remitirse inmediatamente a la ventanilla de archivo y correspondencia para su respectiva radicación, el que deberá trasladarlos de forma inmediata a la Oficina Asesora Jurídica para los trámites correspondientes.



ARTÍCULO 21. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1260 de 2005>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1260 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.096 de 18 de noviembre de 2005.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1007 de 2004:

ARTÍCULO 21. Archivo y correspondencia deberá enviar al Grupo de Atención y Servicio al Usuario del Ministerio, copia de los Derechos de Petición radicados, para que ellos hagan el seguimiento debido.

El Grupo de Atención y Servicio al Usuario deberá elaborar un informe quincenal con el listado de los Derechos de Petición radicados y el estado en que se encuentra su trámite.

CAPITULO IV.

DE LAS CONSULTAS.



ARTÍCULO 22. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial atenderá y resolverá las consultas relacionadas con las materias a su cargo, que le fueren formuladas en forma verbal, escrita o en medio electrónico.



ARTÍCULO 23. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días.



ARTÍCULO 24. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las respuestas en estos casos no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPITULO V.

DE LAS CERTIFICACIONES.



ARTÍCULO 25. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las certificaciones serán expedidas por el funcionario de la dependencia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial donde repose el documento a que se refiere la solicitud. Aquellas que deban expedirse a nombre del Ministerio serán firmadas por la Secretaria General.



ARTÍCULO 26. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las peticiones de certificaciones serán atendidas en un término máximo de diez (10) días, según lo establecido por el artículo [22](#) del Código Contencioso Administrativo.

Las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, según lo establece el artículo [29](#) del mismo código.

CAPITULO VI.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 27. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> De conformidad con la Ley [190](#) de 1995 y el Decreto [2232](#) de 1995, podrán presentarse quejas y reclamos por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que serán radicadas y atendidas por el Grupo de Atención y Servicio al Usuario, dependiente de la Secretaría General del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

ARTÍCULO 28. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las quejas, reclamos o sugerencias podrán ser presentadas en forma verbal, escrita o por cualquier medio y en dependencia diferente de la destinada para la atención, quien la remitirá al Grupo de Atención y Servicio al Usuario.

ARTÍCULO 29. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El Grupo de Atención y Servicio al Usuario recibe las quejas y reclamos; los dirige a la dependencia competente, quien elabora la respuesta y la devuelve al Grupo de Atención y Servicio al Usuario. Este Grupo comunicará al interesado la decisión que se adopte en relación con su reclamación.

El Grupo de Atención y Servicio al Usuario hará seguimiento a las quejas y reclamos para garantizar una debida y oportuna atención al usuario.

ARTÍCULO 30. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El Grupo de Atención y Servicio al Usuario deberá informar periódicamente a Secretaría General:

Los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.

Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio, racionalizar el empleo de recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública

Relación de las principales quejas y reclamos.

ARTÍCULO 31. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las quejas y reclamos se resolverán y contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, esto es, dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo.

CAPITULO VII.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 32. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, se notificarán personalmente al interesado. De no ser posible se notificarán por edicto, conforme a lo prescrito por el artículo [45](#) del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo cuáles recursos proceden y los términos para interponerlos.

ARTÍCULO 33. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La demora injustificada en la absolución de peticiones, consultas, quejas o reclamos será sancionada disciplinariamente por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, conforme a ley vigente.

ARTÍCULO 34. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> La presente resolución deroga las Resoluciones 0871 del 22 de julio de 2004, la 0622 del 28 de mayo de 2004, la 0224 del 1o de marzo de 2004, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO 35. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> Se enviará copia de la presente resolución a la Procuraduría General de la Nación.

ARTÍCULO 36. <Resolución derogada por el artículo [35](#) de la Resolución 487 de 2007> El presente reglamento regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

NOTIFÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 26 de agosto de 2004.

La Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial,

SANDRA SUÁREZ PÉREZ.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

