

## RESOLUCIÓN 1707 DE 2006

(noviembre 8)

Diario Oficial No. 46.453 de 15 de noviembre de 2006

### MINISTERIO DE CULTURA

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013>

Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición y las quejas y reclamos.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013, 'por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las Quejas y Reclamos', publicada en el Diario Oficial No. 48.942 de 13 de octubre de 2013.
- Modificada por la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011, 'Por la cual se modifica la Resolución número [1707](#) de 2006 que reglamentó el trámite interno del derecho de petición y las quejas y reclamos'
- Modificada por la Resolución 36 de 2007, publicada en el Diario oficial No. 46.513 de 16 de enero de 2007, 'Por la cual se modifica la Resolución [1707](#) del 8 de noviembre de 2006'

#### LA MINISTRA DE CULTURA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confieren el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998 y los artículos 1o de la Ley 58 de 1982, [32](#) del Código Contencioso Administrativo y [55](#) 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 salvo los casos que establezca la ley;

Que igualmente la Constitución Política en el artículo [209](#) y el Código Contencioso Administrativo en el artículo [3o](#) establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas los siguientes: buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo [32](#) del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver;

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 o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición;

Que de acuerdo con lo previsto en los artículos 1o de la Ley 58 de 1982 y [32](#) del Código Contencioso Administrativo, la Procuraduría General de la Nación deberá impartir aprobación al reglamento que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones;

Que con el fin de darle un trámite eficiente, oportuno y transparente a las peticiones, a las consultas y a las quejas y reclamos formulados ante el Ministerio de Cultura es indispensable reglamentar su trámite interno;

Que por lo anterior se hace necesario derogar la Resolución 0205 del 5 de marzo de 1999, con el fin de incluir las normas vigentes sobre la materia y en particular darle cumplimiento a las funciones previstas en el Decreto 1746 del 25 de junio de 2003 por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Cultura;

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DERECHO DE PETICIÓN Y CONSULTA DE DOCUMENTOS.

ARTÍCULO 1o. DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 36 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [5o](#) y [19](#) del Código Contencioso Administrativo, y [6o](#) de la Ley 962 de 2005, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, por cualquier medio tecnológico o electrónico de que disponga el Ministerio, ya sea en interés general o particular, peticiones respetuosas, quejas, reclamaciones o recursos, sobre las materias de su competencia. Así como también podrá elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando estos no tengan el carácter de reservados conforme a la Constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa, se estará a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 36 de 2007, publicada en el Diario oficial No. 46.513 de 16 de enero de 2007.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 1. De conformidad con el artículo [23](#) de la Constitución Política y los artículos [50](#) y [19](#) del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular peticiones respetuosas a las Entidades Públicas sobre las materias de su competencia. Así como también podrá elevar consultas, solicitar información y obtener copias de los documentos públicos, siempre y cuando estos no tengan el carácter reservado conforme a la constitución o la ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa, se estará a lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.



ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Toda solicitud o petición presentada ante el Ministerio de Cultura, se tramitará sin excepción como derecho de petición en los términos de la presente Resolución, sin que se requiera invocar de manera expresa este derecho en su texto. Lo anterior, siempre y cuando su trámite no esté previsto o reglamentado en forma diferente en la ley.

Todo derecho de petición deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

Nombre e identificación del peticionario y de su representante o de su apoderado, si es el caso.

Dirección en la que se recibirá la respuesta por el peticionario.

Objeto de la petición.

Razones y argumentos que respaldan la petición.

Relación de documentos que se acompañan con la petición.

La firma del peticionario.

La petición podrá ser presentada directamente por el interesado, o por correo electrónico o mediante apoderado, caso en el cual se deberá anexar el poder debidamente otorgado.

Cuando la petición sea presentada por una persona jurídica, se deberá allegar el Certificado de Existencia y Representación Legal vigente expedido por la Cámara de Comercio respectiva, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Toda petición deberá indicar si se tiene conocimiento acerca de la existencia de terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o el lugar donde puedan ser citados, sin perjuicio de que el funcionario establezca si la petición afecta intereses de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [14](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 3o. PETICIÓN INCOMPLETA. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Si en un derecho de petición en interés general falta información o se

encuentra incompleta, según lo previsto en esta resolución o en el Código Contencioso Administrativo, se le advertirá y solicitará al peticionario que allegue la información faltante. En el evento que el peticionario insista en que sea recibida la petición, esta se radicará dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas, con firma del peticionario.



ARTÍCULO 4o. TRÁMITE DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las peticiones serán recepcionadas siguiendo las siguientes reglas:

<Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 36 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> La solicitud escrita será radicada por el Grupo de Correspondencia: La solicitud verbal procederá cuando el interesado así lo manifieste o cuando informe no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, donde se elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación y la dirección en la que recibirá la respuesta. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar el escrito en el Grupo de Correspondencia, donde se radicará.

Notas de Vigencia

- Inciso modificado por el artículo 2 de la Resolución 36 de 2007, publicada en el Diario oficial No. 46.513 de 16 de enero de 2007.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

<INCISO 2o.> La solicitud escrita será radicada por el Grupo de Correspondencia; la solicitud verbal sólo procederá cuando el peticionario manifieste no saber o no poder escribir. Quien presente una petición verbal deberá acudir al Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, donde se elaborará el escrito correspondiente, el cual contendrá una descripción de la petición, la huella dactilar del peticionario, su nombre e identificación, y la dirección en la que recibirá respuesta. Una vez surtido este trámite, el peticionario deberá presentar el escrito en el Grupo de Correspondencia, donde se radicará.

La siguiente será la información que se registre en la base de datos del Grupo de Correspondencia:

Número de radicación.

Nombre e identificación del peticionario.

Dirección del peticionario en la que se recibirá la respuesta.

Fecha y hora de recibo.

Naturaleza de la solicitud.

Número de anexos.

Una vez radicado el derecho de petición, el Grupo de Correspondencia deberá remitir en el mismo día de manera inmediata el documento al Grupo de Atención al Ciudadano para que se surta el trámite respectivo. Cuando el derecho de petición se radique después de las 4:30 p. m., se

repartirá a primera hora del día hábil siguiente.

Después de recibido el derecho de petición por el Grupo de Atención al Ciudadano, se registrará la siguiente información en la Base de Datos dispuesta para el efecto:

Número consecutivo del reporte.

Destino del Documento.

Tipo de Derecho de petición.

Fecha de Vencimiento.

El Grupo de Atención al Ciudadano le colocará el sello de urgente a la petición y le anexará el reporte de datos a la dependencia que sea la encargada de dar respuesta, de acuerdo con la naturaleza del asunto. La remisión a la dependencia se efectuará dentro del día hábil siguiente a su radicación.

Una vez se resuelva el derecho de petición, la decisión será comunicada por escrito al peticionario y enviada por correo, y si el peticionario así lo solicita, podrá ser enviada por correo electrónico y/o fax a la dirección registrada en el documento.

El Grupo de Atención al Ciudadano registrará en el sistema la fecha de envío de la respuesta al derecho de petición.

La dependencia que resolvió la petición informará por escrito Grupo de Atención al Ciudadano para que este registre el hecho en su base de datos.

Cuando en el derecho de petición interpuesto no sea posible identificar al peticionario, se responderá siguiendo el trámite contemplado en esta resolución y la dependencia responsable de dar respuesta la remitirá al Grupo de Atención al Ciudadano en cuya Dependencia quedará disponible para ser reclamada por el peticionario. Si después de transcurridos seis (6) meses de proferida la respuesta sin que haya sido reclamada la misma se procederá a su archivo definitivo.

PARÁGRAFO 1o. Cuando el Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia a la que le haya sido asignado el derecho de petición determine que el Ministerio de Cultura no es competente para dar respuesta, deberá informarle sobre el particular al peticionario y darle traslado a la entidad que considere competente dentro de un término de diez (10) días a partir de su recepción. La dependencia que resolvió la petición comunicará por escrito al Grupo de Atención al Ciudadano para que registre la terminación del proceso en su base de datos.

PARÁGRAFO 2o. En caso que se interponga recurso a la respuesta del derecho de petición, la dependencia a la que le haya sido asignado responder el derecho de petición deberá darle trámite a los recursos de ley que se interpongan con la asesoría legal del Grupo de Asesoría Legal, Consultas, y Derechos de Petición de la Oficina Asesora Jurídica.

PARÁGRAFO 3o. El Grupo de Atención al Ciudadano, remitirá a la Oficina Asesora Jurídica, los Derechos de Petición y Consultas cuando que versen sobre aspectos jurídicos o aquellos que requieran asesoría legal.

PARÁGRAFO 4o. En caso que el derecho de petición sea recibido por correo electrónico, deberá ser contestado en los mismos tiempos descritos en el presente acto administrativo y se enviará la

respuesta al Grupo de Atención al Ciudadano para su correspondiente registro.



**ARTÍCULO 5o. SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACIÓN ADICIONAL.**

<Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando no se allega en el acto de su presentación la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y ésta no se encuentre en poder de la Entidad, la dependencia responsable de dar respuesta deberá requerir inmediatamente y de manera escrita y por una sola vez al interesado para que la allegue. Los términos de respuesta del derecho de petición se suspenderán hasta que se anexen los documentos o información necesarios.

**PARÁGRAFO.** En caso que el peticionario no allegue los documentos solicitados o no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desistió de la misma y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que presente una nueva petición sobre el mismo asunto, de este hecho se informará al Grupo de Atención al Ciudadano.



**ARTÍCULO 6o. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.** <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> La dependencia a la que se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos:

- a) El derecho de petición en interés general o particular se deberá resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Entidad;
- b) Las consultas se deberán resolver dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad;
- c) El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos se deberá resolver dentro de un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo en la Entidad. La entrega de las copias solicitadas se efectuará previa cancelación de su valor por parte del peticionario, cuya comprobación se efectuará mediante la presentación del respectivo recibo de consignación;
- d) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de copias y certificaciones de expedientes deberá resolverse en un plazo no mayor de tres (3) días, de conformidad con lo establecido en el artículo [29](#) del Código Contencioso Administrativo;
- e) Cuando se trate de una solicitud de autenticación de copias de documentos que reposen en una dependencia, estas se deberán entregar dentro en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la cancelación y presentación del respectivo recibo de consignación en la dependencia respectiva;
- f) Cuando el derecho de petición verse sobre solicitud de cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o de actos administrativos se deberá resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de conformidad con el artículo [8o](#) de la Ley 393 de 1997.



**ARTÍCULO 7o. CITACIÓN DE TERCEROS.** <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando el funcionario a quien se le asignó resolver la petición determine que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la petición, se procederá a su citación o a la publicación de un extracto de la petición, según sea el caso, de

conformidad con lo establecido en el artículo [14](#) del Código Contencioso Administrativo o en la norma que lo modifique, aclare o adicione.

Cuando se trate de terceros determinados, se procederá a citar por medio de correo certificado o podrá solicitarse la colaboración a otras autoridades, a fin de que participen dentro del proceso.

Cuando no resulte posible hacer la citación, resulte demasiado costosa o demorada, o se trate de terceros indeterminados, se procederá a la publicación de un extracto de la petición en un diario de amplia circulación nacional o local, según sea el caso. La solicitud de publicación deberá elevarse ante la Secretaría General por la dependencia responsable.

La dependencia responsable de dar respuesta al derecho de petición deberá informarle al peticionario el costo de la citación o de la publicación y la cuenta en la que éste deberá consignar el valor respectivo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la citación o la orden de publicación. En caso de que no se presente el recibo de consignación dentro de este término, se entenderá que el peticionario desiste de su petición.

La dependencia responsable archivará el derecho de petición e informará de este hecho al Grupo de Atención al Ciudadano.



**ARTÍCULO 8o. IMPOSIBILIDAD DE CONTESTAR LA PETICIÓN DENTRO DEL TÉRMINO.** <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando no fuere posible resolver las peticiones presentadas a la Entidad dentro del término señalado en el artículo [6o](#) de la presente resolución, se deberá informar al interesado por escrito dentro del término otorgado por la ley para dar respuesta, expresando los motivos y señalando la fecha en que se resolverá.



**ARTÍCULO 9o. COMPETENCIA.** <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> La dependencia encargada del trámite de las quejas y reclamos coordinada por la Secretaría General, asignará las solicitudes a las diferentes Direcciones, Grupos y Oficinas con base en los siguientes criterios:

**Jerárquico:** Es la asignación que efectúe en forma directa la señora Ministra de Cultura en uso de sus atribuciones legales contenidas en la Ley 489 de 1995, Ley [397](#) de 1997 y Decreto 1746 de 2003.

**Funcional:** Es la competencia atribuida por las funciones a cargo de las diferentes áreas del Ministerio establecidas en la Ley [397](#) de 1997, Decreto 1746 de 2003, Ley [1185](#) de 2008, Decretos 1313 de 2008 y Decretos [763](#) y 2941 de 2009;

**Programático:** Hace referencia a los planes, programas y proyectos de cada área del Ministerio contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo Ley [1450](#) de 2009 en el Capítulo 6. Promoción de la Cultura.

**PARÁGRAFO. FALTA DE COMPETENCIA.** Si el Área a la que se le asigna resolver una solicitud considera que es otra Área la competente, deberá con base en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo remitirlo en forma inmediata al competente informando por escrito a la dependencia encargada del trámite de quejas y reclamos.

Las Direcciones, Oficinas o Grupos competentes deberán tramitar la queja o reclamo en los términos estipulados en las normas vigentes e implementar los correctivos administrativos cuando a ello haya lugar.

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 9. FALTA DE COMPETENCIA. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [4o](#) de esta Resolución, si la dependencia a la que se le asigna resolver un derecho de petición considera que es otra dependencia del Ministerio de Cultura la competente para contestarlo, deberá remitirlo inmediatamente a dicha dependencia e informará al Grupo de Atención al Ciudadano. Lo anterior no se podrá entender como una ampliación, prórroga o similar del término para dar respuesta.



ARTÍCULO 10. SEGUIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando de la respuesta, a un derecho de petición resulte una obligación de hacer o no hacer para el Ministerio de Cultura, la dependencia responsable del cumplimiento de la obligación deberá informar al Grupo de Atención al Ciudadano sobre el desarrollo de la misma, hasta que se cumpla totalmente la obligación. El Grupo de Atención al Ciudadano registrará la novedad en el sistema y se entenderá cerrado el proceso.



ARTÍCULO 11. CONSULTA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando en el derecho de petición se solicite la consulta de los documentos a que se refieren el artículo [12](#) de la Ley 57 de 1985 y los artículos [17](#) a [24](#) de Código Contencioso Administrativo así como expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público y en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto.



ARTÍCULO 12. RESERVA DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Una vez cumplido este término podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo solicite, copias o fotocopias del mismo.



ARTÍCULO 13. NEGACIÓN DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> La administración sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopias de los mismos, mediante acto administrativo motivado que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones constitucionales o legales pertinentes. En este evento se deberá notificar al peticionario y al Ministerio Público.

Si la persona interesada insiste en la solicitud de información, la dependencia responsable de atenderla enviará al Tribunal de lo Contencioso Administrativo competente la documentación correspondiente para que esta Entidad decida de conformidad con los artículos [12](#) al [25](#) de la Ley 57 de 1985.



ARTÍCULO 14. DOCUMENTOS PUBLICADOS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración, indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.



ARTÍCULO 15. CONSULTAS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las respuestas a las consultas elevadas no comprometen la responsabilidad del Ministerio, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y el funcionario al contestar la consulta deberá advertirlo de conformidad con lo consagrado en el artículo [25](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 16. CERTIFICACIONES. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> En lo que sea pertinente, las normas consignadas en los artículos anteriores serán aplicables a las peticiones que formulen los particulares para que se les expidan certificaciones de carácter general o particular sobre documentos que reposen en las oficinas públicas o sobre hechos o documentos que el jefe de la respectiva dependencia deba certificar de conformidad con la ley.



ARTÍCULO 17. DE LA SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Los términos señalados en el artículo [60](#), se suspenderán cuando esté en trámite un impedimento, el cual se resolverá de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código de Procedimiento Civil, según lo dispuesto en el artículo [30](#) del Código Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 18. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.



ARTÍCULO 19. DE LAS SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las solicitudes hechas al Ministerio por otra Entidad Pública para corroborar la existencia de hechos o circunstancias necesarias para la solución de un procedimiento o petición ciudadana, serán atendidas en un término no superior a diez (10) días.



ARTÍCULO 20. VALOR DE LAS COPIAS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando las fotocopias solicitadas superen un número de cinco (5) hojas, el valor de cada fotocopia será de noventa pesos (\$90,00) moneda corriente. Dicho valor

deberá ser consignado previamente por el interesado en la Cuenta número 6101111-0 del Banco de la República y el correspondiente recibo de consignación se utilizará para solicitar la expedición de las fotocopias respectivas. Este valor se actualizará de conformidad con el artículo 3o de la Ley 242 de 1995.

## CAPITULO II.

### QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 21. QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> De conformidad con la Ley [190](#) de 1995, toda persona tendrá derecho a presentar quejas o reclamos ante las entidades públicas o particulares que presten servicios públicos.



ARTÍCULO 22. OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> La Oficina de Quejas y Reclamos del Ministerio de Cultura, funcionará a través de la Dependencia encargada del trámite de quejas y reclamos coordinada por la Secretaría General. En consecuencia, en adelante el Grupo de Atención al Ciudadano se denominará: Dependencia encargada del trámite de Quejas y Reclamos coordinada por la Secretaría General.

PARÁGRAFO. La Oficina de Control Interno de Gestión deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011).

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 22. La Oficina de Quejas y Reclamos funcionará a través del Grupo de Atención al Ciudadano el cual cumplirá las funciones establecidas para dicha Oficina en el artículo [80](#) del Decreto 2232 de 1995, reglamentario de la Ley [190](#) de 1995, a saber:

- a) Las contempladas en los artículos [49](#), [53](#) y [54](#) de la Ley 190 de 1995;
- b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la Entidad:

Organización de la Entidad.

Misión que cumple.

Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.

Normatividad de la Entidad.

Mecanismos de Participación Ciudadana.

Informar sobre los contratos que celebre la Entidad según las normas vigentes.

Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.



ARTÍCULO 23. CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> La Dependencia encargada del trámite de Quejas y Reclamos coordinada por la Secretaría General, estará encargada de recibir y tramitar las quejas, solicitudes de información, derechos de petición, reclamos, sugerencias que formulen los ciudadanos por el funcionamiento de la Entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 3. El Grupo de Atención al Ciudadano estará encargado de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el funcionamiento de la Entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.



ARTÍCULO 24. PROCEDENCIA Y CONTENIDO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las quejas y reclamos se presentarán por escrito o verbalmente, mediante la línea de atención al ciudadano o por cualquier otro medio.

En relación con las quejas o reclamos estas deberán contener los siguientes datos:

Nombre, identificación y dirección de correspondencia del quejoso.

Nombre de la entidad y/o del funcionario contra quien se dirige.

Queja o reclamo y motivos en que se sustenta.

Documentos o pruebas que sustenten la queja o reclamo.

El funcionario responsable del Grupo de Atención al Ciudadano, deberá diligenciar un formato para las quejas que se formulen verbalmente o a través de la línea telefónica, el cual contendrá como mínimo los datos especificados en el presente artículo.

A las quejas anónimas se les dará igual tratamiento, siempre que se les acompañen de medios probatorios suficientes que en principio den cuenta de que se trata de un hecho presuntamente irregular, o cuando de los datos ofrecidos, o del señalamiento de las pruebas se permita inferir su seriedad.



ARTÍCULO 25. TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto

es el siguiente:> Las quejas y reclamos serán recepcionados por la dependencia coordinada por la Secretaría General y registrados en el sistema con los siguientes datos:

- Número de radicación.
- Nombre del Quejoso o reclamante.
- Origen.
- Fecha de recibo y hora.
- Naturaleza del asunto.
- Destino del documento.
- Número de anexos.

Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea verbalmente, por escrito o mediante cualquier otro medio, la Dependencia encargada del trámite de Quejas y Reclamos coordinada por la Secretaría General, determinará la Dirección, Oficina o Grupo a quien le corresponde resolver la queja o reclamo con base en los criterios de asignación señalados en el artículo 1o de esta resolución; lo incorporará en el texto y procederá a su remisión al Grupo de Correspondencia para su radicación.

PARÁGRAFO. La dependencia encargada del trámite de Quejas y Reclamos coordinada por la Secretaría General, deberá enviar al área de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia, solo a petición de parte las quejas relacionadas con conductas presuntamente irregulares atribuibles a funcionarios de la entidad.

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 25. Las quejas y reclamos serán recepcionadas por el Grupo de Atención al Ciudadano y registradas en el sistema con los siguientes datos:

Número de radicación

Nombre del quejoso o reclamante

Origen.

Fecha de recibo y hora.

Naturaleza del asunto.

Destino del documento.

Número de anexos.

Una vez presentada la queja o reclamo, ya sea verbalmente, por escrito o mediante cualquier otro medio, el Grupo de Atención al Ciudadano, determinará la dependencia a quién le corresponde resolver la queja o reclamo, lo incorporará en el texto y procederá a su remisión al Grupo de Correspondencia para su radicación. En todos los casos, el Grupo de Atención al Ciudadano deberá enviar copia al Area de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.

Las quejas y reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las tres (3) horas siguientes a su radicación.

La dependencia competente deberá investigar la queja o reclamo e implementar los correctivos que sean necesarios.



ARTÍCULO 26. TÉRMINO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, excepto aquellas que requieran del adelantamiento de un proceso disciplinario, caso en el cual, se atenderán los términos previstos en la ley.

En este último evento se informará al quejoso, del envío de su comunicación a la Oficina de Control Interno Disciplinario, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.



ARTÍCULO 27. PRESENTACIÓN DE INFORMES. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> La Secretaría General de este Ministerio presentará al Ministro de Cultura un informe semestral sobre el comportamiento de la Entidad frente a las Quejas y Reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Entidad.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 27. La Secretaría General de este Ministerio presentará al Ministro de Cultura un informe trimestral sobre el comportamiento de la Entidad frente a las quejas y reclamos, los servicios sobre los que se presenta el mayor número de quejas y reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio de la Entidad.

CAPITULO III.

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA.



ARTÍCULO 28. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNITARIA. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> La participación ciudadana y

comunitaria es un derecho de todas las personas a plantear y exigir que sus iniciativas tengan los resultados esperados, no es un modelo representativo y por lo tanto exige participación directa de los ciudadanos y la comunidad en las diferentes instancias de toma de decisiones, control y vigilancia dentro de la gestión del Ministerio, sin detrimento de la autonomía que le es propia.

En el ejercicio del derecho de la participación ciudadana y comunitaria no se podrá adelantar, suspender, atrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.



ARTÍCULO 29. PARTICIPACIÓN EN LA CONTRATACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas, o de utilidad común, podrán 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 30. VEEDURÍAS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> De conformidad con el artículo [100](#) de la Ley 134 de 1994 las organizaciones civiles podrán organizar veedurías ciudadanas o juntas de vigilancia a nivel nacional o territorial, con el fin de vigilar la gestión pública que se adelante y los resultados de la misma.



ARTÍCULO 31. AUDIENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Cuando en ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana se solicite ante el Ministerio la celebración de audiencias públicas de conformidad con la Ley, el Grupo de Asesoría Legal, Consultas y Derechos de Petición de la Oficina Asesora Jurídica recepcionará la petición y se encargará de determinar su viabilidad jurídica y su pertinencia.

En caso de acceder a la audiencia, la respectiva del Grupo de Asesoría Legal, Consultas y Derechos de Petición definirá lo relacionado con la dependencia encargada, los asistentes a la misma, la forma de citarlos, fecha y hora, y lugar en que se llevará a cabo, e informará al solicitante 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.



ARTÍCULO 32. REPRESENTACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Quien pretenda actuar ante el Ministerio en nombre de una asociación cívica, comunitaria, de profesionales, benéficas o de utilidad común deberá acreditar previamente su existencia y representación legal por medio de la documentación respectiva.

#### CAPITULO IV.

#### DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 33. HORARIO DE ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la

Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 36 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 8:00 a. m. hasta las 5:00 p. m.

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 36 de 2007, publicada en el Diario oficial No. 46.513 de 16 de enero de 2007.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 33. El horario de atención al público es de lunes a viernes desde las 7:45 a. m. hasta las 5:30 p. m.



ARTÍCULO 34. REMISIÓN. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> Lo no previsto en la presente resolución se regirá por lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y en las demás normas que lo modifiquen o adicionen, así como también en lo previsto en las normas que reglamenten el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana.



ARTÍCULO 35. REGLAMENTO. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> El Grupo de Asesoría Legal, Consultas y Derechos de Petición de la Oficina Asesora Jurídica, deberá dar a conocer a los funcionarios del Ministerio el presente reglamento y capacitarán a los funcionarios en la aplicación del mismo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su expedición.



ARTÍCULO 36. INFORMES. <Resolución derogada por el artículo [44](#) de la Resolución 3015 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 2686 de 2011. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con lo establecido en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011 la dependencia encargada del trámite de Quejas y Reclamos coordinada por la Secretaría General deberá presentar un informe semestral a la Secretaría General sobre el trámite las quejas, solicitudes de información, derechos de petición, reclamos, sugerencias que formularon los ciudadanos durante el semestre por el funcionamiento de la Entidad o por la acción u omisión de la misma y/o de sus funcionarios.

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución 2686 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 48.294 de 26 de diciembre de 2011.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 1707 de 2006:

ARTÍCULO 36. El Grupo de Atención al Ciudadano deberá rendir mensualmente un informe estadístico a la Secretaría General del Ministerio de Cultura sobre el número de peticiones, quejas y reclamos de que trata la presente resolución que se hayan interpuesto ante el Ministerio, así como también de su respuesta y de las acciones que se han tomado para su cumplimiento.



ARTÍCULO 37. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. <Resolución derogada por el artículo [44 de la Resolución 3015 de 2013](#)> La presente resolución comenzará a regir diez (10) días hábiles después de su publicación en el **Diario Oficial**, previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución número 0205 del 5 de marzo de 1999.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 8 de noviembre de 2006.

La Ministra de Cultura,

ELVIRA CUERVO DE JARAMILLO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2019

