

RESOLUCIÓN 430 DE 2017

(enero 30)

Diario Oficial No. 50.136 de 3 de febrero de 2017

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Por la cual se modifica la Resolución número [9308](#) del 16 de octubre de 2015, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones, y se adecúa a las disposiciones, previstas en el Decreto [1166](#) de 2016.

EL MINISTRO DE DEFENSA NACIONAL,

en ejercicio de la facultad legal que le confiere el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en concordancia con los artículos [34](#) numeral 19 de la Ley 734 de 2002, y 2o numeral 2 del Decreto número 4890 de 2011, y

Que una vez expedida la Ley [1755](#) de 2015, el Ministro de Defensa Nacional, mediante Resolución [9308](#) del 16 de octubre de 2015, reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

Que en el inciso 1 del artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 estableció que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que a su turno, el párrafo 3o del artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015 señala que: “Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto”.

Que en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición.

Que en la misma providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

Que el artículo [9o](#) de la Resolución número 9308 del 16 de octubre de 2015 establece las reglas para la presentación y trámite de las peticiones verbales.

Que mediante Decreto número [1166](#) del 19 de julio de 2016, el Presidente de la República adicionó el Capítulo [12](#) al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo [2.2.3.12.11](#) del Decreto número 1069 de 2015, adicionado por el Decreto número [1166](#) de 2016, las autoridades deberán reglamentar de

acuerdo al artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que según el artículo [2.2.3.12.14](#) del mismo Decreto número 1069 de 2015 adicionado por el Decreto número [1166](#) de 2016, señaló que las autoridades deben implementar o adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el Capítulo [12](#) del Título 3 de la Parte 2 del citado decreto.

Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario actualizar las disposiciones contenidas en la Resolución número [9308](#) del 16 de octubre de 2015, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo [12](#) del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1069 de 2015, adicionado por el Decreto número 1166 de 2016, en el sentido de implementar y adecuar los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [9o](#) de la Resolución número 9308 del 16 de octubre de 2015, el cual quedará así:

Artículo 9o. **Presentación de peticiones verbales.** Las peticiones verbales y las solicitudes de acceso a la información pública ante el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional podrán ser presentadas en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, ante las dependencias de Atención y Orientación Ciudadana o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional, quienes procederán a transcribirlas y a radicarlas en las Oficinas de Gestión Documental, puntos de radicación de correspondencia, cancillerías o dependencias que hagan sus veces.

Las dependencias de Atención y Orientación Ciudadana o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional, 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, el peticionario podrá solicitar copia de la constancia de haber presentado la respectiva petición por el mismo medio de recepción de la misma, constancia que le será remitida una vez radicada la respectiva petición por el servidor encargado de su recepción, por cualquier medio escrito o electrónico.

La constancia de presentación de las peticiones verbales a que se refiere el inciso anterior, 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.

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 el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) o 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 falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015.

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

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

El Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional deberán centralizar en su línea de atención al ciudadano, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente, y habilitarán los medios tecnológicos o electrónicos de que trata el artículo [11](#) de la presente resolución, de manera que se permita la recepción de peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el siguiente inciso, incluso por fuera de los horarios de atención al público, para lo cual, se pondrán en funcionamiento los mecanismos de grabación de mensajes de voz que orienten al peticionario en la presentación de cualquier petición verbal recibida telefónicamente en las líneas de atención al ciudadano.

Si la petición verbal se presenta en alguna dependencia diferente a la indicada en el inciso anterior, se procederá por parte del servidor público que la recepciona a su transcripción, quien contará con un día para proceder a enviarla a la Oficina de Gestión Documental, puntos de radicación de correspondencia, cancillerías o dependencias que haga sus veces, para su radicación y trámite respectivo.

PARÁGRAFO 1o. Las personas que hablen en una lengua nativa, un dialecto oficial de Colombia o en Lengua de Señas Colombiana (LSC), podrán presentar peticiones por cualquiera de los medios de que trata el presente artículo ante las dependencias de Atención y Orientación Ciudadana o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional, en su lengua o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realicen de manera verbal y no se disponga de un intérprete, serán grabadas por el servidor público que la recepcione o a través del mecanismo de grabación de mensajes de voz cuando se presenten fuera del horario de atención al público, en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

PARÁGRAFO 2o. Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las siguientes personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección:

- Persona en situación de discapacidad
- Víctima
- Integrante de grupo étnico
- Adulto mayor
- Mujer gestante o con niño de brazos
- Veterano de la Fuerza Pública
- Desplazado

PARÁGRAFO 3o. Deberán presentarse por escrito aquellas peticiones reguladas por normas especiales que correspondan a trámites y servicios a cargo del Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares o Policía Nacional, que prevean en las disposiciones que las rigen su presentación de manera escrita y a través de formularios o cualquier otro instrumento estandarizado para el efecto, los cuales deberán ser publicados en la página web según corresponda.

PARÁGRAFO 4o. Las dependencias de Atención y Orientación Ciudadana o quienes hagan sus veces en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional deberán implementar un sistema electrónico, digital o mecánico especial de asignación de turnos para la recepción de peticiones verbales recibidas por cualquier medio, que permita determinar el orden de recepción de las mismas y que tenga en cuenta lo previsto en el parágrafo segundo del presente artículo.

PARÁGRAFO 5o. En los aspectos no regulados en el presente artículo, se aplicarán a la presentación y trámite de peticiones verbales y solicitudes verbales de acceso a la información pública las disposiciones previstas en el Decreto número [1166](#) del 19 de julio de 2016.



ARTÍCULO 2o. VIGENCIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y modifica el artículo [9o](#) de la Resolución número 9308 del 16 de octubre de 2016.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de enero de 2017.

El Ministro de Defensa Nacional,

LUIS C. VILLEGAS ECHEVERRI.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2019

