RESOLUCIÓN 1447 DE 2006

(mayo 8)

Diario Oficial No. 46.332 de 17 de julio de 2006

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL

Por la cual se adiciona la Resolución número 3150 de 2005 y se reglamenta en el Ministerio de la Protección Social el trámite interno de peticiones, quejas y reclamos de la población desplazada.

EL MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL,

en uso de sus atribuciones legales y en especial de las conferidas por el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, el artículo 32 del Decreto 01 de 1984 y el artículo 6o del Decreto 205 de 2003.

CONSIDERANDO:

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, establece: “Los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional,... deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios...”

Que la Ley 734 de 2002, señala entre los deberes de los servidores públicos dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de Petición;

Que este Ministerio en cumplimiento de las normas citadas profirió la Resolución número 3150 del 16 de septiembre de 2005 por medio de la cual reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamaciones y sugerencias;

Que en el ordinal décimo de la parte Resolutiva de la Sentencia T-025 de 2004, la Corte Constitucional ordenó que las peticiones que formule la población desplazada, deberán contestarse de fondo, de manera clara y precisa, señalando los criterios de respuesta para las mismas;

Que en el considerando 9 del Auto número 178 de agosto 29 de 2005, proferido dentro de la sentencia citada, se consignó: “...aun cuando cada entidad responsable de alguno de los componentes de atención a la población desplazada enfrenta problemas específicos, las distintas entidades y organizaciones evaluadoras identificaron varios problemas comunes, que han retrasado la superación del estado de cosas inconstitucional, a saber:... (viii) las fallas en la respuesta oportuna a las peticiones y propuestas presentadas por la población desplazada”.

Que en el párrafo 3.7 del anexo al mismo Auto, la Corte Constitucional concedió al Consejo Nacional de Atención integral a la población desplazada por la violencia, un plazo de tres meses, para establecer y poner en marcha un programa de acción dirigido a la superación de las falencias en la capacidad institucional, para lo cual deberá adelantar, entre otras, las siguientes acciones:

“...Establecer mecanismos internos de respuesta ágil y oportuna a las quejas o solicitudes puntuales de atención presentadas por la población desplazada”.

Que este Ministerio profirió la Resolución número 000369 del 10 de febrero de 2006 por la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición, quejas y reclamos, presentados por la población en estado de desplazamiento por la violencia;

Que una vez remitida la Resolución citada en el acápite anterior a la Procuraduría General de la Nación, conceptuó sobre la necesidad de incluir un artículo que prevea el trámite de peticiones verbales a las solicitudes presentadas por la población en estado de desplazamiento, siendo necesario fijar estos parámetros y remitirlos a ese Ministerio Público;

Que con fundamento en las anteriores consideraciones, se procede a adicionar la Resolución número 3150 de 2005,

RESUELVE:

CAPITULO I.

PETICIONES ELEVADAS POR LA POBLACIÓN DESPLAZADA.

ARTÍCULO 1o. RECEPCIÓN. Las peticiones escritas elevadas por la población desplazada, serán recibidas y radicadas por el Grupo de Administración Documental o en la Dirección Territorial, en una base de datos implementada especialmente para las solicitudes efectuadas por dicha población.

Las peticiones verbales elevadas por la población desplazada, serán recibidas por el Grupo de Atención al Usuario quien las direccionará inmediatamente a la oficina competente de este Ministerio, según el terna consultado, para que esta resuelva la solicitud de ser posible inmediatamente.

PARÁGRAFO: En las Direcciones Territoriales la atención a la población desplazada se efectuará directamente a través de cada Director Territorial o por quien este delegue para el efecto.

ARTÍCULO 2o. RADICACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones de la población desplazada que se reciban en el Ministerio de la Protección Social serán radicadas en una base de datos especial, en la que constará la siguiente información:

1. Número de radicación: este número será asignado por el funcionario en el momento de recepcionar la petición, y será el que la identifique, durante toda la actuación administrativa.

2. Fecha de radicación.

3. Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.

4. Entidad y dependencia.

5. Nombre del funcionario o procedimiento objeto de la solicitud.

6. Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono.

7. Ciudad y Departamento.

8. Objeto de la petición y motivos en que se fundamenta.

9. Nombre y firma del funcionario que recibió la petición.

La información señalada anteriormente respecto de las peticiones quejas y reclamos recibidas de manera verbal, se remitirá a más tardar el día siguiente de su recibo al Grupo de Administración Documental para que sea incluida en la base de datos.

ARTÍCULO 3o. TRÁMITE DE PETICIONES. Recibida y radicada la petición en el Grupo de Administración Documental o en las Direcciones Territoriales deberá remitirse el mismo día a la dependencia, a la entidad o funcionario, que de conformidad con su contendido, sea competente para resolver la solicitud.

ARTÍCULO 4o. TÉRMINO PARA RESOLVER. Las peticiones, quejas y reclamos elevados por la población desplazada se resolverán y contestarán, por correo certificado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el Ministerio de la Protección Social.

Cuando la solicitud haya sido verbal la decisión podrá tomarse inmediatamente y comunicarse en la misma forma al interesado, dejando constancias de dicha actuación. Si no fuere posible resolver la petición, deberá hacerse a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes. En los demás casos será escrita.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición, queja o reclamo, en los plazos fijados, se deberá informar así al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará repuesta.

ARTÍCULO 5o. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el peticionario allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

ARTÍCULO 6o. CITACIÓN DE TERCEROS. Cuando de la petición resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO II.

TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS.

ARTÍCULO 7o. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN. Una vez recibida una queja o reclamo, el Grupo de Administración Documental o Dirección Territorial, radicará en la base de datos

especial para la Población Desplazada, la que deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Número de radicación: este número será asignado en el momento de recepción y será el que la identifique, durante toda la actuación administrativa.

2. Fecha de radicación.

3. Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.

4. Nombre del funcionario o entidad o procedimiento objeto de la queja o reclamo.

5. Objeto y motivos en que se fundamenta.

6. Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono, ciudad y d epartamento.

7. Nombre y firma del funcionario que recibió la queja o reclamo.

ARTÍCULO 8o. TRÁMITE. Las quejas o reclamos iniciarán el trámite el mismo día al de su recibo, siguiendo los principios y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo y en el presente reglamento, para el ejercicio del derecho de petición y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en los mismos.

CAPITULO III.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 9o. NOTIFICACIONES. Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo. Las decisiones sobre peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

ARTÍCULO 10. ACUMULACIÓN DE TRÁMITES. Si se formulan varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados ante diferentes dependencias, se podrá proceder a remitirlas a la dependencia competente y a atender el trámite de una sola de ellas, de acuerdo con la naturaleza de la petición.

Dispuesta la acumulación por la dependencia competente, las actuaciones continuarán tramitándose conjuntamente, se decidirán en la misma providencia y se comunicarán a los interesados.

ARTÍCULO 11. PRUEBAS. En el curso del trámite administrativo se podrá pedir y decretar pruebas y allegar informaciones. Dichas pruebas e informaciones podrán decretarse de oficio o a petición del interesado, sin formalidad ni término especial.

ARTÍCULO 12. PAGO DE FOTOCOPIAS. Del pago de fotocopias se exceptuará a la

población desplazada.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación, adiciona la Resolución número 3150 de 2005 y deroga la Resolución número 000369 del 10 de febrero de 2006 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO 14. Remítase a la Procuraduría General de la Nación para su aprobación.

Publíquese y cúmplase.

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

El Ministro de la Protección Social,

DIEGO PALACIO BETANCOURT.

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

CANCILLERÍA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN